



ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen
Institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una
Municipalidad de Lima Norte, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mtra. Julia Rodas Cardenas

ORCID – ID 0000-0001-7078-8962

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

ORCID – ID 0000-0003-4010-3517

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del talento humano

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, mi madre y a mi hijo
quienes me animan y dan la
fortaleza para lograr mis
objetivos profesionales.

Agradecimientos

A cada uno de mis maestros quienes me orientaron y asesoraron en la realización de esta investigación.

A mi equipo de trabajo Mechita, Gladys, Esther y Raquel por ser el soporte y apoyo en el logro de mis objetivos profesionales.

A Martin Caviedes por su acompañamiento incondicional en esta investigación.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña

JULIA RODAS CARDENAS

cuyo título es:

**Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen Institucional en la
Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad de Lima Norte, 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de enero de 2020


DRA. TORRES CACERES
FÁTIMA DEL SOCORRO
PRESIDENTE
DRA. NARVAEZ ARANIBAR TERESA
SECRETARIO
DR. PRADO LOPEZ HUGO
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Julia Rodas Cardenas estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41852842, con la tesis doctoral titulada “Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad de Lima Norte, 2019”

Declaro bajo juramento que:

1. Esta investigación es de mi autoría.
2. He respetado la normatividad para la redacción y publicación, cuyas citas realizadas han sido referenciadas, por lo que la tesis no tiene contenido producto del plagio parcial o total.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 8 de enero del 2019



Julia Rodas Cardenas

DNI 41852842

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	33
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Población, muestra y muestreo	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.5. Método de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIONES	59
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS	71
Anexo 1: Matriz de consistencia	72
Anexo 2: Instrumento de la Comunicación Interna	74
Anexo 3: Instrumento de la Gestión por resultados	76
Anexo 4: Instrumento de la Imagen institucional	78
Anexo 5: Base de datos de los instrumentos	80
Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto	86
Anexo 7: Certificado de validez de la comunicación interna	88

Anexo 8: Certificado de validez de la gestión por resultados	103
Anexo 9: Certificado de validez la imagen institucional	119
Anexo 10: Carta de presentación	133
Anexo 11: Artículo científico	135

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la Comunicación interna	35
Tabla 2	Operacionalización de la Gestión por Resultados	35
Tabla 3	Operacionalización de la Imagen Institucional	36
Tabla 4	Población y Muestra del Estudio	38
Tabla 5	Descripción de la Técnica e Instrumento de Investigación	39
Tabla 6	Validación mediante juicio de expertos de la Comunicación Interna	41
Tabla 7	Validación mediante juicio de expertos de la Gestión por Resultados	42
Tabla 8	Validación mediante juicio de expertos de la Imagen Institucional	42
Tabla 9	Nivel de Confiabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach	43
Tabla 10	Confiabilidad de los instrumentos	43
Tabla 11	Prueba de normalidad	46
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la comunicación interna	47
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la gestión por resultados	48
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la imagen institucional	49
Tabla 15	Análisis de regresión entre la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen institucional	50
Tabla 16	Análisis del Pseudo R cuadrado	51
Tabla 17	Análisis de regresión entre la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen esencial	52
Tabla 18	Análisis del Pseudo R cuadrado	52
Tabla 19	Análisis de regresión entre la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen contextual	53
Tabla 20	Análisis del Pseudo R cuadrado	54
Tabla 21	Análisis de regresión entre la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen factual	55
Tabla 22	Análisis del Pseudo R cuadrado	55
Tabla 23	Análisis de regresión entre la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen conceptual	56
Tabla 24	Análisis del Pseudo R cuadrado	57

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Esquema del diseño de investigación	34
Figura 2	Distribución de frecuencia de la comunicación interna	47
Figura 3	Distribución de frecuencia de la gestión por resultados	48
Figura 4	Distribución de frecuencia de la imagen institucional	49

Resumen

Esta investigación tuvo el propósito de establecer la influencia existente entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen institucional. El abordaje metodológico empleado tuvo énfasis en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional - causal o explicativo. La población de estudio estuvo conformada por 150 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte. La muestra se compuso de 109 trabajadores y el muestreo aplicado fue no probabilístico aleatorio simple. Las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación fueron la encuesta y los cuestionarios respectivamente. El primer cuestionario mide la comunicación interna en 24 ítems y evalúa tres dimensiones: diversidad de canales, distorsión de la comunicación y comunicación en cascada. De igual manera, el segundo cuestionario mide la gestión por resultados en 25 ítems y evalúa cinco dimensiones: planificación orientada a resultados, presupuesto por resultados, gestión financiera pública, gestión de programas y proyectos, y, sistema de seguimiento y evaluación. Y, el tercer cuestionario estuvo compuesto por 24 ítems y evalúa la imagen institucional en función de cuatro dimensiones: imagen esencial, imagen contextual, imagen factual e imagen conceptual. Los resultados de esta investigación han revelado que existe influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen institucional de la Municipalidad, al haberse obtenido mediante análisis de regresión ordinal un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y Nagelkerke igual a 0,214.

Palabra clave: Comunicación interna, gestión por resultados, imagen institucional.

Abstract

This research has the purpose of establishing the influence between internal communication and management by results in the institutional image. The methodological approach used emphasizes the quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational level - causal or explanatory approach. The study population was made up of 150 workers from the Social Development Department of the Municipality of Lima Norte. The sample was determined by simple random probabilistic sampling, with a total of 109 workers. The techniques and instruments used in the investigation were the survey and the questionnaires respectively. The first questionnaire measures internal communication in 24 items and evaluates three dimensions: channel diversity, communication distortion and cascading communication. Similarly, the second questionnaire measures results management in 25 items and evaluates five dimensions: results-oriented planning, results-based budgeting, public financial management, program and project management, and, monitoring and evaluation system. And, the third questionnaire was composed of 24 items and evaluates the institutional image based on four dimensions: essential image, contextual image, factual image and conceptual image. The results of this research have revealed that there is influence of internal communication and management by results in the institutional image of the Municipality, having obtained a multivariate logistic regression analysis p value = 0.000 ($p < 0.05$) and Nagelkerke equal to 0.214.

Keyword: Internal communication, results management, institutional image.

Sumário

Esta pesquisa tem como objetivo estabelecer a influência entre comunicação interna e gestão por resultados na imagem institucional. A abordagem metodológica utilizada enfatiza os níveis quantitativo, não experimental, transversal e correlacional - abordagem causal ou explicativa. A população do estudo foi composta por 150 trabalhadores do Departamento de Desenvolvimento Social do município de Lima Norte. A amostra foi determinada por amostragem probabilística aleatória simples, com um total de 109 trabalhadores. As técnicas e instrumentos utilizados na investigação foram a pesquisa e os questionários, respectivamente. O primeiro questionário mede a comunicação interna em 24 itens e avalia três dimensões: diversidade de canais, distorção da comunicação e comunicação em cascata. Da mesma forma, o segundo questionário mede o gerenciamento de resultados em 25 itens e avalia cinco dimensões: planejamento orientado a resultados, orçamento baseado em resultados, gerenciamento financeiro público, gerenciamento de programas e projetos e sistema de monitoramento e avaliação. E, o terceiro questionário foi composto por 24 itens e avalia a imagem institucional com base em quatro dimensões: imagem essencial, imagem contextual, imagem factual e imagem conceitual. Os resultados desta pesquisa revelaram que há influência da comunicação e gestão interna pelos resultados na imagem institucional do município, tendo obtido uma análise de regressão logística multivariada p valor = 0,000 ($p < 0,05$) e Nagelkerke igual a 0,214.

Palavras-chave: Comunicação interna, gerenciamento de resultados, imagem institucional.

I. Introducción

Uno de los mayores problemas que la sociedad, la organización y las personas tienen es la falta de confianza. Según la encuesta internacional realizada en 2017 por el Barómetro de Confianza Edelman existe una preocupación porque las instituciones tienen una grave credibilidad institucional. En este estudio se reveló, que los empleados tienen mayor credibilidad que los directivos (Sánchez y Pintado, 2018).

Los problemas de confianza están relacionados con la comunicación, la gestión por resultados y la imagen institucional. Según Rebeil y Ruiz (1998) la comunicación es vital para resolver problemas, para hacer participar a la sociedad y tomar buenas decisiones. Sin embargo, la comunicación es deficiente. Para De Castro (citado por Ostos, 2016) el problema de una buena comunicación radica en el hecho de que el personal cree falsamente que compartir información los desfavorece frente a los demás, provocando así la distorsión en la comunicación generando rumores y creando climas negativos.

Si bien es cierto, que los países americanos se han adaptado a los cambios y han empezado a implementar dentro de sus políticas de gestión, la gestión basada en resultados, han conllevado a usar los sistemas de información, planificar y evaluar los resultados en base a mediciones; obstante medir no implica desempeño (Milanesi, 2018).

Son diversos los problemas que tiene una municipalidad, son muchos los problemas derivados de una ineficiencia de la gestión pública, de una falta de capacidad para cumplir necesidades de organización territorial, salubridad, y demás servicios. La problemática de gestión pública promueve demoras en atenciones sociales y la población cada vez más se siente insatisfecha (Torres, 2005).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática en su informe sobre indicadores de gestión municipal del 2017 en referencia con el desarrollo social se han revelado las siguientes cifras: el 42,5% de las municipalidades del país han logrado implementar el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, por otro lado, en lo que se refiere a los casos relacionados con la violencia en menores de edad las municipalidades a través de sus defensorías han logrado atender a 14 587 casos. Otros resultados a nivel

nacional, revelan que el 37,10% de los municipios ponen como servicio a la población las bibliotecas municipales. En cuanto a la infraestructura deportiva a nivel nacional, se ha revelado que 8 de cada 10 municipios cuentan con la administración de algún tipo de infraestructura (INEI, 2017).

En la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, se ha observado que la información relacionada con las actividades que realizan las dos subgerencias no es tratada eficientemente. Por otro lado, cuando se realizan actividades de desarrollo social como son eventos deportivos, culturales, sociales, la gestión de los mismos no se realiza con suficiente tiempo, lo que se traduce como una poca coordinación entre las partes interesadas, y el cumplimiento de obligaciones de todas las partes está condicionada al factor económico.

Como antecedentes para esta investigación, se tomaron en cuenta las siguientes tesis doctorales en el ámbito nacional, mismas que servirán para contrastar los resultados.

Ibarra (2018) en su tesis doctoral titulada *“Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las I.EE. del nivel secundario de la RED 09 de Puente Piedra-Lima-2014”* propuso como objetivo principal establecer el correlato existente entre la comunicación interna y la calidad de la gestión administrativa. El marco metodológico de esta investigación le corresponde al enfoque cuantitativo y a un diseño no experimental del nivel correlacional. La muestra del estudio, se conformó de 75 participantes a quienes el investigador aplicó dos cuestionarios, siendo estos, los instrumentos seleccionados por el investigador. El cuestionario de comunicación interna se midió a partir de la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal. Y, el cuestionario que mide la calidad de la gestión administrativa tiene ocho dimensiones: control estadístico de la calidad, aseguramiento de la calidad, la administración de la calidad, planeación, organización, integración, dirección y control. Como resultados de esta investigación se reveló a nivel descriptivo que el nivel de comunicación descendente se da al 62,67% como mayoría de veces; en cuanto a la comunicación ascendente se da al 70,67% como algunas veces y en lo que se refiere a la comunicación horizontal, no hay un predominio entre los entrevistados. En lo que respecta a los resultados a nivel inferencial para las pruebas se utilizó el estadístico de prueba Chi cuadrado encontrándose un valor de χ^2 igual a 0,97

con Sig. = 0,45 ($\chi^2 > 0,95$). Con estos resultados el investigador ha establecido que la comunicación interna tiene correlación lineal de dirección positiva con la calidad de la gestión administrativa.

También, Ayala (2017) en su trabajo de grado doctoral abordó como temas de su línea investigativa las variables independientes (habilidades directivas y gestión del conocimiento) y la variable dependiente (comunicación interna) y, formuló como objetivo principal, establecer cómo las habilidades directivas conjuntamente con la gestión del conocimiento inciden en la comunicación interna. El enfoque metodológico usado en esta investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, siendo, además una investigación explicativa. El colectivo poblacional, se conformó por profesores pertenecientes a once instituciones educativas localizadas en la Red N° 17 de la UGEL 2 y la muestra se compuso por 178 docentes, cantidad que fue determinada mediante probabilidad y cuyo muestreo fue aleatorio simple. En cuanto a los cuestionarios usados en esta investigación, el investigador apeló al cuestionario de habilidades directivas desarrollado por Aburto en el 2011 y que recoge información sobre estas habilidades en función de sus factores dimensionales: liderazgo, comunicación, motivación, manejo de conflictos y trabajo en equipo; de igual manera, uso el cuestionario de la gestión del conocimiento de Huaranca del año 2013 y que recoge información de esta variable en función de sus dimensiones: capital humano, estructural y relacional; y también hizo uso del test de la comunicación organizacional interna elaborado por Montero y Rodríguez en el 2014 y que captura información en función de sus aspectos dimensionales: tipos de comunicación interna y canales e instrumentos de investigación. En lo que concierne a los resultados, derivados de la prueba de la hipótesis principal, se ha obtenido valores de Pseudo R² de Nagelkerke igual a 0,217; por lo que el investigador ha concluido que las habilidades directivas de los directores de los colegios y la gestión del conocimiento, inciden en la comunicación interna.

Por su parte, Ferrer (2019) en su tesis doctoral abordó como parte de su temática investigativa la variable independiente de la gestión por resultados y de la variable dependiente de la fiscalización; y formuló como objetivo principal de su investigación: conocer como la gestión por resultados tiene correlato lineal con la fiscalización laboral. El paradigma metodológico usado en esta investigación fue cuantitativo bajo el diseño no

experimental y transversal, siendo, además una investigación del nivel correlacional. La muestra se conformó de 25 trabajadores en quienes se realizó el trabajo de campo mediante las encuestas y cuestionarios: el primer cuestionario estuvo conformado por 41 ítems y evalúa las dimensiones de la gestión por resultados: planeamiento estratégico, planeamiento operativo, presupuesto por resultados, ejecución de la planeación, y seguimiento y evaluación; y el segundo cuestionario estuvo conformado por 45 ítems y evalúa las componentes dimensionales de la fiscalización laboral: cobertura, proceso, eficiencia y eficacia, e impacto en la responsabilidad administrativa. Los resultados principales a nivel descriptivo revelaron que el 48% y el 40% de los entrevistados percibieron que el nivel de productividad laboral y de fiscalización laboral es predominantemente bajo respectivamente. En el nivel inferencial, el investigador ha determinado mediante el SPSS el nivel de significancia $p = 0,000$ con ($p < 0,05$) y cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,992. Concluyendo que la productividad tiene un correlato lineal con la fiscalización.

De igual forma, Cáceres (2018) en su tesis doctoral ha abordado un diseño observacional cuya temática comprende dos variables independientes (competencias gerenciales conjuntamente con la gestión por resultados) y, una variable dependiente que en este caso es la imagen institucional; y formuló como objetivo principal precisar hasta qué punto las competencias gerenciales conjuntamente con la gestión por resultados impactan sobre la imagen institucional. El enfoque metodológico usado en esta investigación fue cuantitativo desarrollado según el diseño no experimental y transversal, siendo, además una investigación del nivel explicativo. La población de esta investigación estuvo conformada por 500 empleados que tienen como sede laboral a la UGEL 02 y el tamaño de la muestra se conformó por 280 trabajadores a quienes se les realizó la aplicación de encuestas. Para evaluar las competencias gerenciales se evaluó a través de sus dimensiones: competencias blandas y competencias duras. Para evaluar la Gestión por Resultados, el investigador usó las dimensiones: sistemas de información, seguimiento, monitoreo y evaluación, y gestión del conocimiento; y para evaluar la Imagen Institucional se evaluó en función de sus factores dimensionales: la identidad institucional, el comportamiento corporativo y la personalidad corporativa. Como resultado de esta investigación, se ha encontrado que la competencia gerencial conjuntamente con una gestión basada en los resultados impacta sobre la imagen institucional.

También, Carrasco (2018) en su tesis doctoral ha abordado como temas de su línea investigativa a dos variables independientes (gestión administrativa conjuntamente con el desempeño laboral) y una variable dependiente (imagen institucional) ; y, se planteó como propósito principal establecer de qué manera la gestión administrativa de forma conjunta con el desempeño laboral tienen repercusión sobre la imagen institucional. En relación a la metodología de esta investigación, el investigador tuvo énfasis en el enfoque cuantitativo, vinculado a un diseño de tipo observacional no experimental, cuyo tipo es de corte transversal y cuyo nivel es correlacional causal o explicativo con dos variables independientes: gestión administrativa y desempeño laboral y una variable dependiente: imagen institucional. La población de estudio se conformó por 120 maestros de un centro escolar y la muestra tomada en cuenta fue de 120 debido a la consideración censal tomada en cuenta por el investigador. El investigador usó la encuesta y los cuestionarios, cada cuestionario usado fue valorado con la escala de Likert de cinco opciones. El primer cuestionario que mide la variable independiente de la gestión administrativa se evaluó a través de sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control; de igual modo, el segundo cuestionario que mide el desempeño laboral estuvo conformado por sus dimensiones: planificación educativa, motivación, organización en el aula, enseñanza y habilidades sociales; finalmente, el tercer cuestionario mide la variable dependiente de la imagen institucional a través de sus componentes dimensionales: imagen física, imagen conceptual e imagen valorativa. Los resultados a nivel descriptivo más importantes de esta investigación han revelado que los niveles de la gestión de la administración conjuntamente con la performance laboral y a la par con la imagen institucional fueron predominantemente de nivel adecuado (57,5%), eficaz (50%) y buena (81,7%) respectivamente. A nivel inferencial el resultado obtenido fue un p valor = 0,000 con un nivel de significancia de 0,05 que determina que se acepta su hipótesis alternativa; por otro lado, otros valores obtenidos proveen información que permiten predecir la dependencia de las variables. De esta forma se concluye que tanto la gestión de la administración agrupada con el desempeño de los empleados incide de forma positiva en la imagen institucional.

También, Castillo (2017) en su tesis doctoral ha planteado correlacionar tres variables como son los sistemas de información y el control de calidad como variables independientes y la imagen institucional como la variable dependiente; y, se planteó como objetivo general establecer qué tanto los sistemas informacionales conjuntamente con el

control de la calidad influyen sobre la imagen de la institución. El enfoque metodológico de esta investigación tiene carácter cuantitativo de diseño observacional o no experimental, y según el fin perseguido es causal. La población de estudio, estuvo conformada por todos los empleados que laboran en el área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología. Y la muestra estuvo determinada por 110 trabajadores, cifra que fue calculada estadísticamente. Como técnicas e instrumentos de investigación, el investigador usó la encuesta y el cuestionario respectivamente. Para medir la variable Sistema de Información, usó tres dimensiones: organizaciones, administración y tecnología de la información y estuvo conformado por 18 preguntas. Para medir la variable Control de Calidad, el instrumento mide tres dimensiones: tiempo, recursos y costos y estuvo conformado por 24 preguntas. Y para medir la variable Imagen Institucional, midió tres dimensiones: entorno, servicios y comunicación en 24 preguntas. Como resultados de esta investigación se ha determinado un p valor = 0,000 con un nivel de significancia de 0,05, además del uso de la regresión logística, por lo que se encontró suficiente evidencia para afirmar que los resultados que se encontraron no fueron producto de la suerte, sino más bien de una razón justificada sobre la probabilidad de incidencia con lo que se explica la causalidad.

En cuanto a las publicaciones de tesis que corresponden a los antecedentes de origen internacional, se mencionan los siguientes trabajos, los mismos que contribuyen para contrastar los resultados obtenidos:

Marín (2015) en su tesis doctoral titulada *“la comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”* se planteó como objetivo general identificar cómo la comunicación interna incide en los procesos de cambio en empresas colombianas. El paradigma metodológico de esta investigación tiene enfoque cuantitativo de diseño no experimental y relacional. La muestra de esta investigación se conformó de tres empresas de las más grandes de Colombia. La empresa Cemento Argos, conformada por 53 empresas; Una Millicon, conformada por 3 empresas; y Almacenes Éxito fusionada con otra empresa colombiana. Como técnicas e instrumentos de investigación, el investigador hizo uso de la encuesta y entrevistas respectivamente. Como resultados de esta investigación, se han revelado las siguientes calificaciones: el direccionamiento estratégico (5,2); el servicio al cliente interno (4,5); participación (4,5); formación (4,5); trabajo en

equipo (4,5); relaciones interpersonales (4,4); liderazgo (4,3); bienestar (4,3); comunicación organizacional (3,7); y remuneración e incentivos (3,5). Algunos resultados de las encuestas realizadas revelaron que el 86%, 58% y 89% de los entrevistados de las empresas ARGOS, UNE y ALMACENES ÉXITO, recibieron el informe de parte de los empresarios sobre la fusión de las empresas donde trabajaban; en casi todos los trabajadores la percepción sobre la información en las empresas fue considerada como muy importante.

Por su parte, Aristizábal (2015) en su tesis doctoral se planteó como objetivo general realizar un estudio comparativo sobre los diversos enfoques de comunicación interna aplicados a una universidad, con el propósito de establecer el aporte a la formulación de un modelo de comunicación interna eficiente. En cuanto al abordaje metodológico de esta investigación le corresponde un paradigma cuantitativo de diseño tipo observacional o simplemente no experimental y de nivel descriptivo. La población de estudio se compuso de los directivos de universidades públicas que cuentan con acreditación internacional y que se encuentran localizadas en Antioquia. Los resultados de esta investigación están en función de cuatro aspectos: políticas, procesos, estructura, recursos y estrategia. En cuanto al primer aspecto, la Universidad de Antioquia no aplica políticas explícitas de comunicación interna en comparación con la Universidad Nacional de Colombia que lo hace de forma limitada.

A continuación, se describe el marco teórico y conceptual de las variables de estudio en el ámbito de la gestión pública.

En lo que respecta al abordaje teórico del constructo de la comunicación interna, es pertinente para esta investigación realizar las precisiones necesarias sobre sus definiciones, sus características, su importancia y sus dimensiones.

Etimológicamente la palabra comunicación procede del latín “Comunis” que significa común. Por tanto, comunicar es transmitir ideas o pensamientos a través de un código que permite compartir la información de forma mutua (Guzmán y Angulo, 2013, p. 7).

La comunicación interna, en opinión de Blanch, Espuny y Martin (2003) se da dentro de una institución y en todos los niveles de una organización. Al respecto Andrade (2005) manifestó que el proceso de comunicación dentro de una organización tiene su importancia debido a que la comunicación es integral y porque es una responsabilidad compartida entre los miembros de un equipo de trabajo y la ha definido como un: “conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados” (p. 17).

Según el Manual de Comunicación Interna, el objetivo principal de la comunicación interna es establecer, todos los medios y las formas de cómo debe fluir la información dentro de una empresa con la finalidad de comunicar para que la empresa y los empleados puedan cumplir con los objetivos establecidos. Para que este proceso cumpla este objetivo se plantea que hay que desarrollar y mantener las relaciones interpersonales a través de la comunicación, de igual modo se debe propiciar un clima amigable para establecer la comunicación entre los trabajadores y los gerentes, directivos, empleadores; también será necesario contar con los procedimientos mediante el cual el personal recibe la información respecto a los objetivos de la empresa; y finalmente mantener el proceso comunicativo a través de la orientación y el desarrollo de la comunicación para favorecer la motivación de los trabajadores.

Para Rebeil y Ruiz (1998) la comunicación organizacional es aquella que: “dentro de un sistema económico, político, social o cultura se da la tarea de rescatar la contribución activa de todas las personas que lo integran operativa y tangencialmente y busca abrir los espacios para la discusión de los problemas de la empresa o institución esforzándose por lograr soluciones colectivas que benefician al sistema y que lo hacen más productivo” (p. 15).

En el proceso de comunicación interna existen cuatro tipos de comunicación según la direccionalidad, la importancia o la intencionalidad: “comunicación descendente”, “comunicación ascendente”, “comunicación horizontal” y “comunicación diagonal” (De Castro, 2016).

La comunicación descendente se da de forma institucional a través de reglamentos, normas, etc., desde la gerencia hacia los niveles más bajos. La comunicación ascendente se da desde el personal hacia la dirección mediante la cual los directivos pueden tener noción acerca del clima laboral, de la satisfacción laboral de sus empleados o cualquier información pertinente. La comunicación horizontal se da para coordinar actividades laborales entre el personal de igual jerarquía y sus pares en las distintas áreas de una organización. Y, la comunicación diagonal se da en miembros que pertenecen a distintas áreas de la organización y las motivaciones de esta comunicación son muchas veces para coordinar asuntos de urgencia (De Castro, 2016).

Para otros autores, como (Tessi, s. f.) existen tres tipos de comunicación interna: la comunicación intrapersonal que se da en el centro cerebral de toda persona, puesto que aquí confluyen las emociones, los pensamientos, las percepciones y estas pueden tener la capacidad de modificar el sentido de los mensajes; la comunicación interpersonal que según Zayas (2011) es aquella que se da a nivel de las relaciones humanas, como en el trabajo o en la escuela o en la universidad; es mucho más directa y funciona como un indicador sobre las relaciones interpersonales; y la comunicación institucional que según Rodrich (2012) se da entre toda la comunidad, es decir a nivel interno y externo con el propósito de establecer y mantener una buena imagen.

Por su parte, White, Vanc y Stafford, 2010 (citado por Sebastiao, Zulato, y Trindade, 2017) han manifestado que la importancia de una comunicación interna eficiente favorece en una cultura organizacional y mejora el desarrollo de la comunicación interpersonal. En opinión de Pobegaylov et al., 2016; Sebastião et al., 2017 (citado por Amri, 2018) el desarrollo de la comunicación interna dentro de la empresa favorece el mejoramiento de la relación interpersonal de los trabajadores y mejora la comunicación entre los jefes y sus subordinados o entre los empleados. Por su parte, Somacescu y Barbu (2017) afirma que la importancia de la comunicación interna en una empresa radica en el hecho de que una buena comunicación favorece buen clima de relaciones personales, sirve para mejorar la motivación del personal y facilita todo proceso de la organización.

Para lograr una mejor comunicación interna, se requiere de una planificación estratégica y de tácticas, algunas de las cuales han sido mencionadas por Di Génova, 2012

(citado por Ostos, 2016):

Revista interna: La publicación de una revista interna orientada hacia el público interno debe realizarse cada cierto tiempo con la finalidad de informar aspectos relevantes de la institución.

Carteles: Deben contener información relevante, precisa, de fácil acceso y que este publicada con mayor frecuencia.

Capacitaciones: Debe servir para fortalecer las habilidades, capacidades y mejorar los conocimientos en determinado tema orientado a mejorar el desempeño.

Manual del empleado: Debe contener información adicional y pertinente que siempre se debe recordar como son las normas, disposiciones internas, reglamentos internos, incluso la visión, misión de la empresa y de los valores y objetivos que quiere alcanzar la empresa.

Buzón de sugerencias para la comunicación interna: Este canal de comunicación debe ser permanente, para que el trabajador en cualquier momento pueda expresar lo que acontece y cree que es necesario demandar a la empresa a fin de que la organización preste atención a alguna necesidad, requerimiento, solución de problemas, etc.

Según Jurišová y Ďurková (2012) la comunicación interna de una empresa podría dividirse en cuatro grupos de comunicación: información sobre la visión y las estrategias, información sobre los procedimientos, información operativa e información general sobre las actividades de la empresa.

En cuanto a las dimensiones de la comunicación interna, muchos autores han abordado la comunicación interna y han planteado diversos componentes o factores. Así, en esta investigación se ha tomado el aporte según Berceruelo (2011) quien ha planteado que la comunicación interna tiene tres dimensiones: la diversidad de canales, la comunicación en cascada y la distorsión en la comunicación.

En lo que respecta a la diversidad de canales, Berceruelo (2011) sostiene que en el proceso de comunicación existen un diseño de red de forma estructural que enlaza a toda la organización, enlazándola mediante canales formales como informales.

En cuanto a la distorsión de la comunicación, Berceruelo (2011) sostiene que la distorsión es toda dificultad o deficiencia que se produce en el proceso de comunicación e interfiere en los canales de comunicación impidiendo que la comunicación sea fluida y por lo tanto, la comunicación no cumpla su propósito de informar.

Por lo que concierne a la comunicación en cascada, Berceruelo (2011) aseveró que en esta forma de comunicación se promueve el flujo de información desde los niveles superiores a los niveles inferiores de una organización y viceversa promoviéndose la retroalimentación.

En lo que respecta al abordaje teórico del constructo de la gestión por resultados, es pertinente para esta investigación realizar las precisiones necesarias sobre sus definiciones, sus características, su importancia y sus dimensiones.

La palabra gestión, ha sido empleada por la RAE con el significado de la acción y de gestionar. Etimológicamente la palabra gestión proviene del latín “genere” que significa conducir, dirigir o gobernar (Aktouf, 2003 citado por López y Arévalo, 2010, p. 77).

Según Cano (2000) muchos autores han señalado que la palabra gestión está asociada con la toma de decisiones, sin embargo, no solo es cuestión de tomar decisiones, sino que la gestión consiste en ponerlas en práctica a través de acciones con la finalidad de lograr o de obtener los resultados esperados. Por tanto, la gestión se puede definir como: “La aplicación estratégica de las capacidades humanas, individuales y colectivas, al manejo de sus recursos a su disposición, con el fin de obtener logros de su desarrollo, como los seres humanos lo entiendan” (p. 23).

La gestión por resultados es un concepto no nuevo pero que nace en países desarrollados cuya finalidad fue de afrontar las crisis económicas y lograr mantener a flote la economía de un país. Pero, la idea de la gestión por resultados no solo era lograr mantener equilibrio sino mejorar el nivel de desarrollo y acelerar el desarrollo (García y García, 2010).

Respecto a la definición de la gestión por resultados no existe una definición

consensuada y es usual usar denominaciones como: control de gestión, gestión del desempeño, gestión para resultados, gestión por objetivos, evaluación del desempeño, y evaluación de resultados (Sanín, 1999 citado por CLAD, 2007).

Según el Ministerio de Finanzas Publicas de Guatemala, la gestión por resultados se define como una guía que orienta que todas las acciones de la gestión pública sumen esfuerzos y se gestionen los recursos para lograr resultados.

En opinión de Milanesi (2018) citando a diversos autores ha señalado que la gestión por resultados toma en cuenta ciertas consideraciones relevantes: a) la gestión por resultados se basa en el uso de la información cuyo tratamiento se orienta hacia la toma de decisiones; b) la gestión por resultados, se relaciona directamente con la responsabilidad y la rendición de cuentas; c) la gestión por resultados se fundamenta en los medios mediante los cuales se alcanzan los resultados.

Para la CEPAL, una gestión basada en resultados plantea como prioridad el haber logrado dentro del proceso de gestión pública las metas trazadas en los objetivos estratégicos generales y específicos (CLAD, 2007).

El objetivo principal de una gestión basada en resultados es “asegurar que todos los actores contribuyen de manera directa o indirecta a un conjunto definido de resultados” (UNICEF, 2017, p. 2). Pero también, deben asegurarse que los procesos, los servicios o productos contribuyan también al resultado esperado (UNODC, 2018). Una gestión basada en resultados también comparte sus objetivos con la nueva gestión pública; estos objetivos son: a) asegurar el uso óptimo de los recursos; b) asegurar que los procesos de producción de bienes o servicios públicos sean transparentes; y, c) promover los mecanismos internos para mejorar el desempeño del personal (CLAD, 2007).

En opinión de Álvarez (2012) la gestión por resultados es un modelo actual y dinámico de la gestión pública que tiene como característica principal a la transparencia, mediante el cual se promueve el ejercicio del cumplimiento de acciones planificadas en base a los resultados obtenidos.

Para poner en marcha una gestión con enfoque en resultados, se debe tener en cuenta una serie de principios: la aplicación de amplia base, la eficiencia y la eficacia, la rendición de cuentas, la participación de los actores relevantes, la transparencia, la simplicidad y el aprendizaje (UNICEF, 2017).

Respecto al primer principio: la aplicación de amplia base implica que la gestión basada en resultados se aplique en toda la organización con la participación de todos los integrantes, de esta forma se involucra cada proceso o cada actividad de cada nivel en una práctica orientada a los resultados (UNICEF, 2017).

En cuanto al segundo principio: la eficiencia y eficacia se refiere a una gestión que requiere convertir insumos en resultados de forma eficiente y económicamente viable, de manera que se pueda realizar estimaciones apropiadas y realistas para utilizar los recursos de forma eficiente para el logro de resultados esperados (UNICEF, 2017).

En cuanto al tercer principio: la rendición de cuentas es una exigencia de una práctica de transparencia que es compartida con el personal y esta puesta a disposición de las partes interesadas (UNICEF, 2017).

En relación al cuarto principio: la participación de los actores relevantes, se refiere al trabajo reflexivo y creativo del personal que se ha comprometido para realizar un determinado trabajo bajo la premisa de lograr un buen resultado o un gran cambio a partir de una visión colectiva (UNICEF, 2017).

En cuanto al quinto principio: la transparencia, implica que lo que se deba presentar, comunicar o informar sea lo muy clara y precisa y debe estar disponible para todas las partes interesadas de modo que puedan evaluar la gestión (UNICEF, 2017).

Por lo que respecta al sexto principio: la simplicidad, es la forma de como una gestión por resultados sea entendible, sea practica y no tenga dificultades (UNICEF, 2017).

Y, en cuanto al último principio: el aprendizaje, una gestión basada en resultados implica que se pueda utilizar la experiencia lograda en anteriores actividades o acciones

realizadas con el fin de proponer mejoras y aprender de los errores (UNICEF, 2017).

La gestión por resultados necesita de instrumentos que viabilicen las acciones hacia el logro de resultados. Estos instrumentos son: planificación estratégica, presupuesto por resultados, reporte de desempeño y rendición de cuentas, sistemas de seguimiento, evaluación de políticas y programas, evaluación institucional y de calidad de los servicios, reportes de auditoria, compromisos de gestión, y evaluación de funcionarios (Milanesi, 2018).

En lo que respecta al marco legal de la gestión por resultados en el Perú, se encuentra sujeta a las siguientes leyes, normas o decretos:

En la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N° 29158) en su artículo 46, señala que toda gestión es parte de un sistema administrativo cuya finalidad es regular el uso de los recursos públicos con el objetivo de promover el uso eficaz y eficiente (INICAM, 2007).

En la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) en la que se ha señalado que toda gestión de la administración pública que involucra el uso de los recursos públicos debe estar sujeta a mediciones periódicas para determinar si se obtienen los resultados esperados (MINAGRI, 2002).

En el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (D.S. N° 123-2018-PCM) se señala como uno de los principios, la orientación a resultados mediante el cual, las instituciones públicas deben evaluar los resultados a fin de resolver problemas de orden público o interno y mejorar sus procesos. Esto es, porque las instituciones públicas tienen como herramienta de gestión un modelo orientado a evaluar la gestión por resultados identificando y tomando las decisiones que ayuden a crear valor público como función principal de la gestión pública (PCM, 2018).

El Perú en su Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, se ha señalado que el objetivo principal en el proceso de modernización es la orientación de la gestión pública hacia los resultados cuyo indicador favorable debe impactar de forma

positiva en la población (PCM, 2012).

En cuanto a las dimensiones de la gestión por resultados, se ha tomado en cuenta el aporte de Shack y Rivera (2017) quienes han mostrado que la evaluación de la gestión por resultados para el Perú, sigue el modelo del BID que plantea cinco dimensiones: planificación orientada a resultados, presupuesto por resultados, gestión financiera pública, gestión de programas y proyectos, y sistemas de seguimiento y evaluación.

La planificación orientada a resultados. Implica realizar un análisis riguroso teniendo en cuenta los posibles impactos, cuyos resultados deben especificarse sobre la base de un presupuesto, con indicadores y objetivos bien establecidos, y con marcos de evaluación y monitoreo (OECD, 2011; PCM, 2012).

El Presupuesto con enfoque en los resultados. Es una estrategia de la gestión cuyo propósito es que la asignación de recursos esté de acuerdo con los resultados quedando de una manera clara, precisa y objetiva la información necesaria que explica que los recursos utilizados beneficiaran a la población (MEF, s. f.; PCM, 2012). El PbR garantiza que los presupuestos formulados estén en función de los resultados especificados en la etapa anterior (OECD, 2011). Vale decir, que existe un vínculo entre el presupuesto basado en resultados y los objetivos esperado (FAO, 2014).

Sistemas de seguimiento y evaluación. En lo que respecta al Monitoreo y Evaluación, Álvarez (2012) sostiene que el monitoreo es una herramienta del tipo gerencial cuya función es verificar las actividades, los procesos, los procedimientos, los recursos, las asignaciones y demás situaciones que se presentan en una organización como parte de sus procesos de organización. Y, por otro lado, la evaluación es parte del proceso que busca determinar que impactos tuvo, o de qué forma incidió cierto aspecto o como influyo (PCM, 2012).

En lo que respecta al abordaje teórico del constructo de la imagen institucional, es pertinente para esta investigación realizar las precisiones necesarias sobre sus definiciones, sus características, su importancia y sus dimensiones.

Las primeras concepciones sobre la imagen, han sido desarrolladas por Gardner y Levy en 1955; y posteriormente en los trabajos desarrollados por Boulding en 1956 se han conceptualizado la imagen corporativa. Y durante mucho tiempo, las empresas han ido emprendiendo campañas publicitarias y de marketing orientadas hacia el consumidor, sin embargo, las nuevas tendencias de la imagen corporativa apertura nuevos horizontes de aplicación (Melewar, Sarstedt, y Hallier, 2012).

Según Olins, 1995 (citado por Mínguez, 1999) la identidad corporativa se entiende como todas las formas que una institución usa para presentarse a sí misma, proyectándose en función de cuatro aspectos: ¿Quién eres?¿qué haces?¿cómo lo haces?, y ¿a dónde quieres llegar?

Según Bernsteins (citado por Palomo, 2011) la imagen es una percepción que hacen las personas o el público a partir de las experiencias que tienen estas con los servicios de una organización. Para Terkla y Pagano (1993) la imagen institucional no tiene una definición clara debido a que esta imagen se fundamenta sobre la percepción que tienen las personas sobre la organización.

La imagen institucional es todo lo que identifica a una empresa y la diferencia de las demás por algunas características que son percibidas por los trabajadores como son los valores, los procedimientos, las normas, la formas de comunicación, las celebraciones, etcétera (Palomo, 2011, p. 170). Por otro lado, Linjuan (2014) sostiene que los miembros de una empresa manifiestan lo que piensan públicamente sobre su empresa respecto de cómo se sienten, por esta razón, es importante que los empleados se identifiquen con la misión y visión de la empresa a través de una reputación interna que favorece la lealtad de los empleados, el compromiso con su trabajo y la motivación para seguir trabajando.

Según Christensen y Askegaard, 2001 (citados por Melewar, Sarstedt, y Hallier, 2012) la imagen y la identidad son dos caras opuestas de la misma moneda unidas mediante el proceso de comunicación. Por su parte, Shee y Abratt (1989) han afirmado que hay que distinguir los términos: imagen, identidad y filosofía; la combinación de estos términos conforman un proceso de imagen global.

En opinión de Palomo (2017) la imagen institucional tiene tres componentes: comunicación corporativa, realidad corporativa y la identidad de la empresa. Respecto a la comunicación corporativa esta se refiere a todo mensaje escrito, visual, gestual o verbal que comunica la identidad, los valores de una empresa. En cuanto a la realidad corporativa, es la forma como se muestra la empresa a través de su infraestructura, a través de la forma de sus productos o de como viste el personal. Y, respecto de la identidad de la empresa, es lo que la empresa es y que quiere ser.

En cuanto a la identidad institucional, Cortés (2011) sostiene que esta identidad, está relacionada con las formas de organización de la empresa, de lo que se define, de lo que es o lo que representa. En síntesis, la identidad institucional, depende de las instalaciones físicas, cultura comunitaria, la historia, los símbolos, la cultura organizacional, y la responsabilidad social.

Por lo que respecta al comportamiento corporativo, según el Manual de Identidad Corporativa de la Universidad Bolivariana, la define como el resultado de una actividad funcional y: “requiere la permanente evaluación y análisis de sus procesos y actividades principales, y del impacto de sus políticas de gestión”. De igual forma, Capriotti (2006) sostiene que el comportamiento corporativo está relacionado con el comportamiento corporativo, que implica que la organización desarrolla programas sociales.

Y en cuanto a la personalidad corporativa, se define como aquellas acciones que realiza una organización de forma intencional, con la finalidad de mostrar un aspecto.

En cuanto a las dimensiones de la imagen institucional, existen varios modelos teóricos, sin embargo, se tomó en consideración, las dimensiones propuestas por Mínguez (2016) quien ha indicado que para cuantificar la imagen institucional o la imagen corporativa se debía a cuatro dimensiones: imagen esencial, imagen contextual, imagen factual y la imagen conceptual.

La primera dimensión: imagen esencial, que se relaciona con todo lo que identifica a la organización desde el núcleo mismo hasta la percepción interna y externa. Esta imagen se encuentra configurada en la misión y visión de la empresa (Burgueño, 2016; Mínguez,

2016). Según Kim y Rhee, 2011 (Andersson, 2018)

La segunda dimensión: imagen contextual, que se relaciona con el contexto donde realiza sus operaciones, es decir, que está relacionado con el marco político, legal, cultural, social, económico y medioambiental (Burgueño, 2016; Mínguez, 2016).

La tercera dimensión: imagen factual, que se relaciona con el actuar o con el comportamiento organizacional. La imagen factual va a depender del ámbito donde se desenvuelva, es decir en un ámbito financiero, económico, político, social, etcétera (Burgueño, 2016; Mínguez, 2016).

Y, la cuarta dimensión: imagen conceptual, es la imagen que ha sido difundida mediante algún medio de comunicación (Burgueño, 2016; Mínguez, 2016).

Según Burgueño (2016) tanto la imagen esencial como la imagen contextual, son previas a la imagen factual y conceptual y cuya diferencia entre las primeras, es que estas se dan como resultado de las actividades que realiza la organización.

En la formulación del problema de investigación se ha planteado como problema general responder a la siguiente cuestión: ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión con enfoque en los resultados en la imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019? Con este fin, también se han planteado tres problemas específicos: ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión basada en los resultados en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?; ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?; ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?; ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?

Esta investigación se justifica bajo tres perspectivas: teórica, práctica y metodológica.

En cuanto a la justificación teórica, esta investigación profundizó en las teorías existentes y poco conocidas acerca de la comunicación interna, la gestión por resultados y la imagen institucional para disponer de una base sólida para abordar el problema y cuyos resultados obtenidos servirán de complemento para fundamentar esta investigación. Dicho tratamiento de información permitirá después confrontar la teoría con los resultados de la investigación.

En cuanto a la justificación práctica, los resultados de esta investigación revelan aquellos aspectos o factores que son predominantes en la comunicación interna y la gestión por resultados que influyen o impacten sobre la imagen institucional. Al determinar los niveles de la comunicación interna y niveles de la gestión por resultados, y de la imagen institucional, permitirán identificar qué factores posibilitan la mejora la imagen a través de una mejora de las la comunicación y la gestión.

En lo que respecta a la justificación metodológica, en esta investigación se usó como técnicas de recolección de datos los cuestionarios: cuestionario de comunicación interna, cuestionario de la gestión por resultados y cuestionario de la imagen institucional; mediante un análisis estadístico del tratamiento de estos datos se podrá observar las relaciones de causalidad entre la comunicación interna, la gestión por resultados y la imagen institucional.

A continuación, se formularon las hipótesis de esta investigación que sirvieron para someterlas a comprobación y así establecer si se aceptan o rechazan. En cuanto a la hipótesis general planteada se tiene que: la comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019. De igual manera se plantearon las hipótesis específicas: la comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019; la comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019; la

comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019; la comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

En cuanto a los objetivos de esta investigación, el objetivo general se planteó de la siguiente forma: determinar la influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019. De igual manera, se plantearon los siguientes objetivos específicos: establecer la incidencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019; calcular el impacto de la comunicación interna y la gestión con enfoque en resultados en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019; determinar la influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019; determinar la influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, ordenados y secuenciales, que están estrechamente vinculados con los métodos de investigación; un enfoque cuantitativo como lo es, la investigación relacionada con la comunicación interna, la gestión por resultados y la imagen institucional, “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza, 2014, p. 4).

Tomando en cuenta la taxonomía de los tipos de investigación, según el propósito o naturaleza de la investigación, la investigación es pura o básica; según el objeto de estudio y tipo de análisis, la investigación es cuantitativa, según la perspectiva del tiempo es correlacional.

En un enfoque cuantitativo, según (Hernández et al., 2014) se utilizan los diseños de la investigación con la finalidad de probar las hipótesis formuladas a partir de mediciones con el fin de encontrar particularidades de comportamientos entre las variables.

Esta investigación, utilizó el tipo de diseño de investigación, no experimental, de corte transeccional o transversal y correlacional. Y, está sustentado teóricamente por las siguientes aportaciones:

La investigación tuvo un diseño no experimental; y se justifica en el hecho de que la investigación es observacional y la autora solo se ha limitado a contemplar los fenómenos tal como lo ha manifestado (Alfaro, 2012) quien ha manifestado que en este tipo de diseños se caracteriza por su rol observador.

La investigación tuvo diseño de corte transeccional o transversal; debido a que la recolección de datos se realizó en un momento determinado, y el propósito fue: “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 154).

La investigación fue de diseño correlacional causal o explicativa; debido a que la recolección de datos se realiza buscando establecer la causalidad o dependencia de las variables de estudio. Según Ávila (2006), las investigaciones causales, deben primero ser correlacionales

Los métodos que se emplearon para que la investigación cumpla sus objetivos son: El método de observación directa, mediante el cual se realizó la observación en el campo de estudio, obteniéndose información cuantitativa acerca de los indicadores de las variables. También se utilizó el método de observación científica, puesto que se necesitó conocer información cualitativa de las variables. El esquema seguido por la investigación, es:

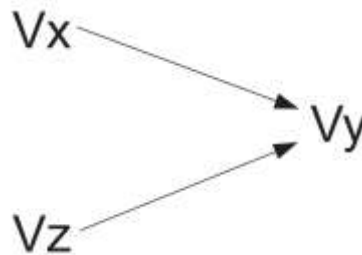


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

Donde:

Vx = Variable independiente: Comunicación interna

Vy = Variable independiente: Gestión por resultados

Vz = Variable dependiente: Imagen institucional

2.2. Operacionalización de las variables

Es un proceso que tiene la finalidad de descomponer cada variable en unidades más pequeñas hasta que se puedan formular preguntas; vale decir, las variables se componen de dimensiones, y cada dimensión esta desagregado en función de indicadores, los mismos que sirven para formular los ítems o reactivos (Carrasco, 2006).

Tabla 1

Operacionalización de la Comunicación interna

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango	
D1.	I ₁ . Comunicación ascendente	1,2	Likert (1) nunca, (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre	Pésima [8-18]	
Diversidad de canales	I ₂ . Comunicación descendente	3,4		Regular [19-29]	
	I ₃ . Comunicación horizontal	5,6		Optima [30-40]	
	I ₄ . Comunicación formal	7,8			
	D2.	I ₅ . Poca captación del mensaje		9,10	Pésima [8-18]
Distorsión de la comunicación	I ₆ . Inhibición del trabajador	11,12			Regular [19-29]
	I ₇ . Distancia y/o distribución física	13			Optima [30-40]
	I ₈ . Connotación diferente	14,15			
	I ₉ . Canales informales	16			
		D3.		I ₁₀ . Retroalimentación	17,18,19
Comunicación en cascada	I ₁₁ . Clima de confianza	20			Regular [19-29]
	I ₁₂ . Valoración	21			Optima [30-40]
	I ₁₃ . Participación	22			
	I ₁₄ . Orientación	23,24			
Comunicación Interna					Pésima [24-55] Regular [56-87] Optima [88-120]

Nota. Adaptado de Berceruelo (2011) y de Núñez (2017)

Tabla 2

Operacionalización de la Gestión por Resultados

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
D1. Planificación orientada a resultados	I ₁ . Actividades programadas	1,2	Likert (6) nunca, (7) casi nunca (8) a veces (9) casi siempre (10) siempre	Deficiente [5-11]
	I ₂ . Gestión del tiempo	3		Aceptable [12-18]
	I ₃ . Estrategia operativa	4,5		Eficiente [19-25]
D2. Presupuesto por resultados	I ₄ . Consistencia presupuestaria	6,7,8		Deficiente [5-11]
	I ₅ . Transparencia en la Rendición de Cuentas	9		Aceptable [12-18]
	I ₆ . Programación presupuestaria	10		Eficiente [19-25]
D3. Gestión financiera pública	I ₇ . Políticas contables	11		Deficiente [5-11]
	I ₈ . Consistencia financiera	12,13		Aceptable [12-18]
	I ₉ . Eficiencia de los gastos	14		Eficiente [19-25]
	I ₁₀ . Transparencia en las finanzas	15		
D4. Gestión de programas y proyectos	I ₁₁ . Objetivos sociales	16,17,18		Deficiente [5-11]
	I ₁₂ . Gestión de programas	18		Aceptable [12-18]
	I ₁₃ . Responsabilidad	20		Eficiente [19-25]
D5. Sistemas de seguimiento y evaluación	I ₁₄ . Control y monitoreo	21,22		Deficiente [5-11]
	I ₁₅ . Eficacia social	23		Aceptable [12-18]
	I ₁₆ . Evaluación periódica	24,25		Eficiente [19-25]
Gestión por Resultados				Deficiente [25-57] Aceptable [58-91] Eficiente [92-125]

Nota. Adaptado de Shack y Rivera (2017) y de LLamoca (2018)

Tabla 3

Operacionalización de la Imagen Institucional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
D1. Imagen esencial	I1. Conocimiento de la misión	1,2,3	Likert	Mala [6-13]
	I2. Conocimiento de la visión	4,5		Buena [14-21]
	I3. Conocimiento de la ética y valores	6		Excelente [22-30]
D2. Imagen contextual	I4. Identidad en el marco social	7,8,9		Mala [6-13]
	I5. Identidad en el marco cultural	10		Buena [14-21]
	I6. Identidad en el marco de responsabilidad	11		Excelente [22-30]
	I7. Identidad en el marco legal	12		
D3. Imagen factual	I8. Cambio en el ámbito social	13,14,15		Mala [6-13]
	I9. Cambio en el ámbito cultural	16,17		Buena [14-21]
	I10. Cambio en el ámbito institucional	18		Excelente [22-30]
D3. Imagen conceptual	I11. Identificación del ámbito social	19,20, 21		Mala [6-13]
	I12. Identificación del ámbito institucional	22,23		Buena [14-21]
	I13. Identificación del ámbito interno	24		Excelente [22-30]
Imagen Institucional				Mala [24-55]
				Buena [56-87]
				Excelente [88-120]

Nota. Adaptado de Mínguez (2016) y de López (2006)

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Según los datos proporcionados por el área de Recursos Humanos de la comuna, en dicha área laboran 150 trabajadores que están distribuidos en dos sub gerencias: Sub Gerencia de Programas Sociales y la Sub Gerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deportes, por lo que la población se compuso de 150 trabajadores.

Según Vigil-De Gracia (2018) la población “es el conjunto de unidades de análisis con alguna característica de interés o atributos especialmente cuantificables en un periodo y en un lugar determinado”.

Muestra.

Según Hernández et al., (2014) la muestra es considerada como una porción de la población de estudio a la cual se la ha determinado con el propósito de dirigir la investigación a una cantidad representativa de la población.

Para calcular la muestra a partir de poblaciones finitas, cuyo tamaño es conocido o pequeño, se obtiene a partir de la siguiente fórmula (Aguilar, 2005):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n=tamaño de la muestra

N=población =150

Z=nivel de confianza (95%) =1,96

E=error permitido (5%) = 0,05

p=probabilidad de ocurrencia de un evento (50%) = 0,5

q=probabilidad de no ocurrencia de un evento (50%) = 0,5

Reemplazando los datos en la formula se obtiene el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 150}{(0,05)^2(150 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 109$$

Criterios de Inclusión.

- Trabajadores de la Municipalidad de Lima Norte.
- Trabajadores con más de un año de servicios.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores de las dos Sub Gerencias de Desarrollo Social: Sub Gerencia de Programas Sociales y la Sub Gerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deportes.

Criterios de Exclusión.

- Trabajadores que no deseen participar de la investigación.
- Trabajadores que se encuentren laborando bajo otras modalidades de contratación.
- Trabajadores que se nieguen a firmar el consentimiento informado

Muestreo.

Según las condiciones de esta investigación, el muestreo que se utilizó es probabilístico aleatorio simple. Un muestreo es probabilístico cuando cada participante tiene la misma probabilidad para ser elegido y participar de la investigación y es aleatorio porque esta selección se realiza al azar (Bernal, 2010) .

Tabla 4

Población y Muestra del Estudio

Institución	Población	Muestra
Municipalidad de Lima Norte	150	109

Fuente: Datos de la investigación

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos.

Está caracterizado por tener una composición uniforme y estándar; mediante el cual se obtienen los datos de un fenómeno que se encuentra en observación. Estas técnicas deben tener validez y ser confiables; y con cada aplicación deben mejorarse con el fin de mejorar su validez y fiabilidad (Hernández, et al., 2014). La técnica que se utilizó para recolectar los datos de las tres variables de estudio fue la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos utilizados para la realización de la investigación son los cuestionarios, que son definidos por Pineda, De Alvarado & De Canales (1994) como un dispositivo caracterizado por tener una estructura consistente conformado por preguntas o reactivos, cuya aplicación individual o grupal en los sujetos de estudio recolecta su percepción sobre las variables de estudio.

Para Arribas (2004) un cuestionario se define como: “un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información” (p.23).

Tabla 5

Descripción de la Técnica e Instrumento de Investigación

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
Fuente: Elaboración propia	

Ficha técnica de la comunicación interna

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Autor: Núñez (2017)

Adaptación: Julia Rodas Cardenas

Año:2019

Objetivo: Medir la comunicación interna

Cantidad de reactivos: 24

Administración: Individual

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos.

Escala: De Likert

Cada reactivo consta de cinco alternativas de respuesta:

(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

Niveles y rango: Los niveles y rangos establecidos son:

Óptima [88-120], Regular [56-87], Pésimo [24-55]

Ficha técnica de la gestión por resultados

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Autor: LLamoca (2018)

Adaptación: Julia Rodas Cardenas

Año: 2019

Objetivo: Medir la gestión por resultados

Cantidad de reactivos: 25

Administración: Individual

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos.

Escala: De Likert

Cada reactivo consta de cinco alternativas de respuesta:

(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

Niveles y rango: Los niveles y rangos establecidos son:

Eficiente [92-125], Aceptable [58-91], Deficiente [25-57]

Ficha técnica de la imagen institucional.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Autor: López (2006)

Adaptación: Julia Rodas Cardenas

Año: 2018

Adaptación: Mg Julia Rodas Cardenas

Objetivo: Medir la imagen institucional

Cantidad de reactivos: 24

Administración: Individual

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos.

Escala: De Likert

Cada reactivo consta de cinco alternativas de respuesta:

(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

Niveles y rango: Los niveles y rangos establecidos son:

Excelente [88-120], Bueno [56-87], Malo [24-55]

Validez y confiabilidad.

Validez de los instrumentos.

Para obtener la validez del instrumento, se recurre a tres tipos de validez dependiendo si es una adaptación o si se confeccionó, no obstante, en esta investigación se limitó a la validez de contenido, que mide el grado en el que el instrumento se ha confeccionado sobre un dominio puntual de contenido que se pretende medir. (Hernández et al., 2014).

Para determinar la validez de contenido, en esta investigación se usó el juicio de expertos a través de los cuales, se valoraron los cuestionarios según los criterios de: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia (Dorantes, Hernández & Tobón, 2016). Luego, cuando el resultado salió favorable, en estas tablas se consignaron el nombre del experto junto con el resultado. En este caso aplicable.

Tabla 6

Validación mediante juicio de expertos de la Comunicación Interna

Nº	Nombre del experto	Experto	Resultado
01	Dr. Hugo Ricardo Prado López	Asesor Metodológico	Aplicable
02	Dr. Juan Méndez Vergaray	Asesor Metodológico	Aplicable
03	Dr. Jenry Salazar Garces	Asesor Metodológico	Aplicable

Nota. La información consignada proviene de los certificados de validez del instrumento (Anexo 7)

Tabla 7

Validación mediante juicio de expertos de la Gestión por Resultados

Nº	Nombre del experto	Experto	Resultado
01	Dr. Hugo Ricardo Prado López	Asesor Metodológico	Aplicable
02	Dr. Juan Méndez Vergaray	Asesor Metodológico	Aplicable
03	Dr. Jenry Salazar Garces	Asesor Metodológico	Aplicable

Nota. La información proporcionada proviene de los certificados de validez (Anexo 8)

Tabla 8

Validación mediante juicio de expertos de la Gestión por Resultados

Nº	Nombre del experto	Experto	Resultado
01	Dr. Hugo Ricardo Prado López	Asesor Metodológico	Aplicable
02	Dr. Juan Méndez Vergaray	Asesor Metodológico	Aplicable
03	Dr. Jenry Salazar Garces	Asesor Metodológico	Aplicable

Nota. La información proporcionada proviene de los certificados de validez (Anexo 9)

Confiabilidad de los instrumentos.

Está definida por Mc Daniel y Gates (citado por Bernal, 2010) como aquella capacidad del instrumento para cuando es aplicado en una segunda y demás oportunidades pueda ser congruente con los resultados obtenidos valorando que las condiciones de repetitividad sean las mismas. Por su parte, Quero (2010) manifestó que la confiabilidad de un instrumento depende: “del grado en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable” (p. 248).

Debido a que las respuestas de los cuestionarios tienen alternativas polinómicas entonces se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach cuya fórmula siguiente determina este coeficiente (Hernández et al., 2014).

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Donde:

α =Coeficiente Alfa de Cronbach

k=Numero de ítems de la prueba

S_i = Varianza de los ítems

S^2_{sum} = Varianza de la prueba total.

Los valores obtenidos fueron comparados en la tabla siguiente cuyo rango determina el nivel de confiabilidad. Dependiendo de esta confiabilidad, es que el instrumento es aplicable.

Tabla 9

Nivel de Confiabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Nivel
[0.9-1.0]	Excelente
[0.8-0.9]	Muy bueno
[0.7-0.8]	Aceptable
[0.6-0.7]	Cuestionable
[0.5-0.6]	Pobre
[0.0-0.5]	No Aceptable

Nota. Tomado de (Frías, 2014)

La prueba piloto.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto en una población similar al de la investigación (30 trabajadores de una Municipalidad de Lima Norte). Debido a que los instrumentos son escalas cuyas respuestas son variables ordinales (escala) se usó el coeficiente Alfa de Cronbach como estadístico que determina la confiabilidad de los instrumentos (Hernández et al., 2014).

Tabla 10

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Comunicación interna	0,836	24
Gestión por resultados	0,870	25
Imagen institucional	0,805	24

Fuente. Datos de la investigación

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados a través de los instrumentos, han sido codificados en una tabla de Excel y luego se exportaron al software SPSS y finalmente fueron interpretados.

Vale decir, siguieron la siguiente secuencia:

- a. Creación de una base de datos en Excel con datos de los cuestionarios.
- b. Importación de los datos de Excel hacia el SPSS v24.
- c. Transformación de los datos en sus respectivas categorías, y otras características.
- d. Se realizó estadísticos descriptivos, como tablas de frecuencia para ver niveles predominantes en las variables de estudio.
- e. Se realizó estadísticos inferenciales para probar las hipótesis según corresponda.

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se tomó en cuenta las siguientes consideraciones éticas los tratados de Helsinki y de Núremberg que establecen principios éticos para realizar una investigación académica, no solo en el ámbito de la salud, sino en forma general. Entre estos objetivos se encuentran:

Respeto.

Durante la investigación se realizaron los trabajos de campo respetando en todo momento a todos los usuarios que decidieron participar de la investigación ofreciéndoles un clima de tranquilidad, de respeto y tolerancia.

Autonomía.

Las personas que participaron en la investigación lo hicieron de forma voluntaria, habiéndoles informado previamente sobre el instrumento y la investigación.

Confidencialidad.

En esta investigación el tratamiento de los datos se efectuó de forma confidencial, sin poner en riesgo la identidad de las personas.

No maleficencia.

Esta investigación no produjo ningún efecto ni daño en la población de estudio.

Consentimiento informado.

Esta investigación usó el consentimiento informado para establecer que la investigación se realizó con el consentimiento de las personas quienes ofrecieron de forma voluntaria participar de las encuestas y cuestionarios diseñados para obtener información sobre las variables de estudio.

El consentimiento informado es el documento que se presentó a la hora de realizar la captura de los datos, que incluyó las instrucciones del cuestionario con las indicaciones sobre la información acerca del proceso de investigación, así como las responsabilidades del investigador. Este documento fue firmado por el encuestado sabiendo perfectamente acerca de la investigación.

III. Resultados

Prueba de Normalidad.

Para determinar si las muestras tienen distribución normal o no, se eligió el estadístico de Kolgomorov-Smirnov debido a que la cantidad o el tamaño de la muestra supero las 50 unidades; por lo que se planteó las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos están distribuidos normalmente.

Ha: Los datos no están distribuidos normalmente.

Si el valor sig. > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula (Ho).

Si el valor sig. < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y, se acepta la Hipótesis alterna (Ha).

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolgomorov-Smirnov a		
	Est.	Df	Sig.
Comunicación interna	0,099	109	0,010
Gestión por resultados	0,088	109	0,036
Imagen institucional	0,210	109	0,000

a. Lilliefors significance correction

Interpretación.

Los resultados obtenidos de la prueba de Kolgomorov-Smirnov han resultado ser: p valor = 0,010 ($p < 0,05$) para la comunicación interna; un p valor = 0,036 ($p < 0,05$) para la gestión por resultados; y, un p valor = 0,152 ($p < 0,05$) para la imagen institucional. En todos los casos por haberse obtenido un Sig < 0,05 se ha rechazado la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que todas las muestras no tienen distribución normal. Esto implica que le corresponde pruebas no paramétricas para la comprobación de hipótesis inferenciales.

3.1. Descripción de resultados descriptivos

Tabla 12

Niveles de la comunicación interna según trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	0	0,00%
Regular	60	55,05%
Optima	49	44,95%
Total	109	100,00%

Fuente: Datos procesados mediante el SPSS v.24 según la base de datos (Anexo 4)

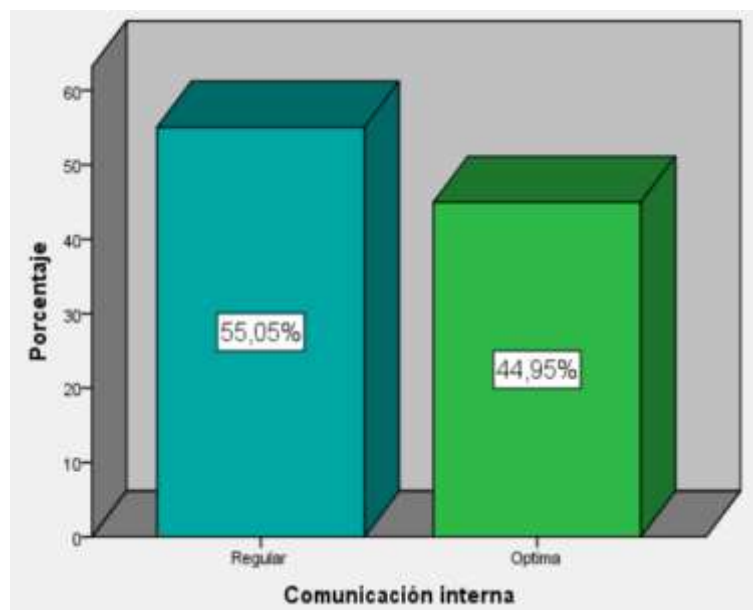


Figura 2. Distribución de frecuencia de la comunicación interna

Interpretación.

En el gráfico anterior se visualiza que un 55,05% de los entrevistados han manifestado que el nivel de comunicación interna en la gerencia es de nivel regular; y de igual modo, el 44,95% de los entrevistados han manifestado que el nivel es óptimo. Por el contrario, ninguno ha manifestado un nivel pésimo.

Tabla 13

Niveles de la gestión por resultados según trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,00%
Aceptable	59	54,13%
Eficiente	50	45,87%
Total	109	100,00%

Fuente: Datos procesados mediante el SPSS v.24 según la base de datos (Anexo 5)

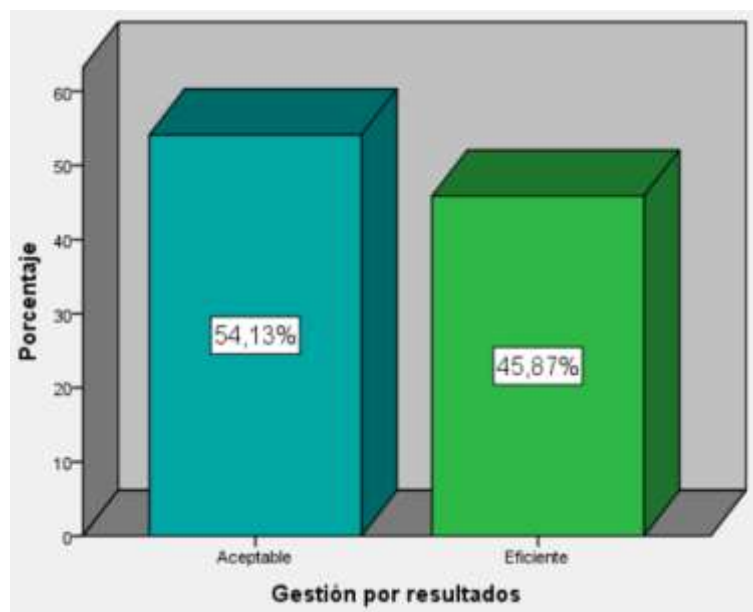


Figura 3. Distribución de frecuencia de la gestión por resultados

Interpretación.

Se visualiza que el 54,13% de los entrevistados han manifestado que el nivel de la gestión por resultados es aceptable y el 45,87% de los entrevistados han manifestado que el nivel es eficiente. De igual modo, se observa que no hay ningún encuestado que haya manifestado que la gestión por resultados en la Gerencia de Desarrollo Social es deficiente.

Tabla 14

Niveles de la imagen institucional según trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0,00%
Buena	58	53,21%
Excelente	51	46,79%
Total	109	100,00%

Fuente: Datos procesados mediante el SPSS v.24 según la base de datos (Anexo 6)

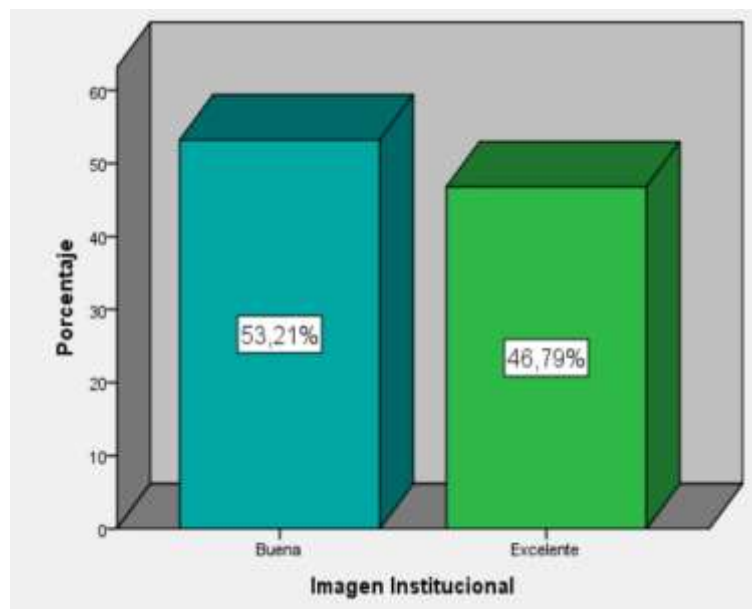


Figura 4. Distribución de frecuencia de la imagen institucional

Interpretación.

Se visualiza que el 53,21% de los entrevistados han manifestado que el nivel de la imagen institucional es bueno; y, el 46,79% de los entrevistados han manifestado que el nivel es excelente. También se observa que no hay ningún encuestado que manifieste que la Gerencia tenga una mala imagen institucional.

3.2. Prueba de hipótesis general y específica

Para probar las hipótesis se han de seguir los siguientes pasos:

Hipótesis general.

La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Hipótesis nula.

La comunicación interna y la gestión por resultados **NO** influyen en la imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Regla de decisión:

Si $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 15

Determinación de ajuste entre la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen institucional

Modelo	Logaritmo de la verisimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intercepción	32,997			
Final	13,983	18,994	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

Se visualiza que el p valor = 0,000 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna. Eso quiere decir que existe dependencia entre las dos variables independientes (comunicación interna y gestión por resultados) y la variable dependiente (imagen institucional), por lo tanto, la comunicación interna conjuntamente con la gestión basada en resultados influye en la imagen institucional.

Tabla 16

Análisis del Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	0,160
Nagelkerke	0,214
McFadden	0,126

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

El R2 Nagelkerke, implica que existe una probabilidad incidente en las variables de estudio del 21,4%, lo que explica que existe un 78,6% restante que no está incluida en el modelo y que puede ser explicado por otras variables.

Hipótesis específica 1

La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Hipótesis nula 1

La comunicación interna y la gestión por resultados NO influyen en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Regla de decisión:

Si $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 17

Determinación de ajuste entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen esencial

Modelo	Logaritmo de la verisimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intercepción	23,630			
Final	14,062	9,567	2	0,008

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

Se visualiza que el p valor = 0,008 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna. Eso quiere decir que existe dependencia entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen esencial. Esto es, existe influencia de la comunicación interna conjuntamente con la gestión por resultados en la imagen esencial.

Tabla 18

Análisis del Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	0,084
Nagelkerke	0,115
McFadden	0,067

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

El R2 Nagelkerke, implica que existe una probabilidad incidente en las variables de estudio del 11,5%, lo que explica que existe un 88,05% restante que no está incluida en el modelo y que puede ser explicado por otras variables.

Hipótesis específica 2

La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Hipótesis nula 2

La comunicación interna y la gestión por resultados **NO** influyen en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Regla de decisión:

Si $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 19

Determinación de ajuste entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen contextual

Modelo	Logaritmo de la verisimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intercepción	21,248			
Final	13,051	8,197	2	0,017

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

Se visualiza que el p valor = 0,017 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna. Eso quiere decir que existe dependencia entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen contextual. Esto es, existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen contextual.

Tabla 20

Análisis del Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	0,072
Nagelkerke	0,105
McFadden	0,064

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

El R2 Nagelkerke, implica que existe una probabilidad incidente en las variables de estudio del 10,50%, lo que explica que existe un 89,50% restante que no está incluida en el modelo y que puede ser explicado por otras variables.

Hipótesis específica 3

La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Hipótesis nula 3

La comunicación interna y la gestión por resultados **NO** influyen en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Regla de decisión:

Si $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 21

Determinación de ajuste entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen factual

Modelo	Logaritmo de la verisimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intercepción	36,168			
Final	13,621	22,547	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

Se visualiza que el p valor = 0,000 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna. Eso quiere decir que existe dependencia entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen factual. Esto es, existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen factual.

Tabla 22

Análisis del Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	0,187
Nagelkerke	0,252
McFadden	0,153

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

El R2 Nagelkerke, implica que existe una probabilidad incidente en las variables de estudio del 25,2%, lo que explica que existe un 74,80% restante que no está incluida en el modelo y que puede ser explicado por otras variables.

Hipótesis específica 4

La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Hipótesis nula 4

La comunicación interna y la gestión por resultados **NO** influyen en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.

Regla de decisión:

Si $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Tabla 23

Determinación de ajuste entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen conceptual

Modelo	Logaritmo de la verisimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intercepción	16,755			
Final	8,667	8,088	2	0,018

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

Se visualiza que el p valor = 0,018 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna. Eso quiere decir que existe dependencia entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen conceptual. Esto es, existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen conceptual.

Tabla 24

Análisis del Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	0,072
Nagelkerke	0,149
McFadden	0,113

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

El R2 Nagelkerke, implica que existe una probabilidad incidente en las variables de estudio del 14,90%, lo que explica que existe un 85,1% restante que no está incluida en el modelo y que puede ser explicado por otras variables.

IV. Discusiones

Después de haber analizado descriptivamente e inferencialmente los resultados obtenidos sobre las variables se ha comprobado que existe influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen institucional al haberse obtenido un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y un R^2 Nagelkerke igual a 0,214. Este resultado guarda relación con el trabajo realizado por Cáceres (2018), quien en su investigación ha encontrado que las competencias gerenciales de los directores y sub directores de la UGEL y la gestión por resultados de su gestión influyen en la imagen institucional de la institución. El resultado obtenido también guarda relación con lo manifestado por Ramón (2019) quien ha señalado que la comunicación interna se ha convertido en una pieza estratégica de toda organización mediante el cual es posible comunicar dentro de la institución todo lo relacionado con la imagen institucional. También Ayala (2017) sostiene que una buena comunicación interna debe considerar mejorar el liderazgo, y con base a esto, se puede mejorar el ambiente laboral y promover que el personal se sienta a gusto con su empresa generando una retribución de lealtad.

En cuanto a la comprobación de la primera hipótesis específica, ésta se comprobó al haberse obtenido un p valor = 0,008 ($p < 0,05$) y R^2 de Nagelkerke igual a 0,115, mediante los cuales, se ha determinado que existe influencia de la comunicación interna y de la gestión por resultados en la imagen esencial. Según Mínguez (2016) la imagen esencial está relacionada con una mirada interna de la institución, configurándose la misión y visión de la empresa. Los resultados obtenidos, son congruentes con lo manifestado por Linjuan (2014) quien ha señalado que la gestión de la información correcta sobre la misión, visión y valores de la empresa a través de mecanismos de comunicación interna promueven una mejora de la reputación interna. El resultado obtenido, también se ajusta a lo afirmado por Kim y Rhee, 2011 (citados por Andersson, 2018) quienes han señalado que la comunicación interna en una empresa es muy importante porque influye en la reputación y en la relación entre los empleados.

En cuanto a la comprobación de la segunda hipótesis específica, ésta se comprobó al haberse obtenido un p valor = 0,017 ($p < 0,05$) y R^2 de Nagelkerke igual a 0,105, mediante los cuales, se ha determinado que existe influencia de la comunicación interna y de la gestión por resultados en la imagen contextual. Para Mínguez (2016) todo aspecto

que esté relacionado con el ámbito político, legal, cultural o social influye significativamente en la imagen contextual de una organización. Por su parte Ferrer (2019) ha señalado que la gestión por resultados influye en la fiscalización laboral y cuando se fiscaliza implica realizar actividades de control con la finalidad de establecer que las acciones que se realizaron cumplen con estándares éticos y morales, por lo que una mala praxis influirá negativamente en la imagen institucional de la organización.

En cuanto a la comprobación de la tercera hipótesis específica, ésta se comprobó al haberse obtenido un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y R^2 de Nagelkerke igual a 0,252, mediante los cuales, se ha determinado que existe influencia de la comunicación interna y de la gestión por resultados en la imagen factual. Según Mínguez (2018), la imagen factual depende del lugar o entorno donde se desarrollen las actividades y según esta manifestación es como se hará visible la organización. La municipalidad a través de su área de desarrollo social, promueve eventos culturales, sociales y deportivos por lo que, al planificar estos eventos, la Municipalidad se hace conocer en la acción.

En cuanto a la comprobación de la cuarta hipótesis específica, ésta se comprobó al haberse obtenido un p valor = 0,018 ($p < 0,05$) y R^2 de Nagelkerke igual a 0,149, mediante los cuales, se ha determinado que existe influencia de la comunicación interna y de la gestión por resultados en la imagen conceptual. Mínguez (2016) ha afirmado que este tipo de imagen, surge cuando la organización difunde por cualquier medio acerca de lo que hace, lo que es, etc. Constantemente las gerencias de desarrollo social, son quienes realizan las actividades sociales y quienes deben difundir una buena imagen en cada actividad cultural, social. Esta afirmación, coincide con lo afirmado por Capriotti (2006) quien ha señalado que es justamente las actividades sociales o programas de orden social que ponen en contacto con la organización y una determinada población que el comportamiento corporativo se pone de manifiesto y es donde se tiene que generar la percepción de una buena imagen institucional.

V. Conclusiones

Primera: Se ha comprobado la hipótesis general al haberse obtenido un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,214, mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen institucional.

Segunda: Se ha comprobado la hipótesis específica 1 al haberse obtenido un p valor = 0,008 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,115, mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen esencial.

Tercera: Se ha comprobado la específica 2 al haberse obtenido un p valor = 0,017 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,105 mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen contextual.

Cuarta: Se ha comprobado la específica 3 al haberse obtenido un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,252 mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen factual.

Quinta: Se ha comprobado la específica 4 al haberse obtenido un p valor = 0,018 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,149 mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen conceptual.

VI. Recomendaciones

Primera: A los jefes o supervisores de la gerencia de desarrollo social, se les recomienda desarrollar talleres de comunicación efectiva para que los empleados puedan expresar sin temor, cualquier duda o alguna sugerencia o alguna queja.

Segunda: A los jefes o supervisores de la gerencia de desarrollo social, se les recomienda realizar reuniones con el personal con la finalidad de orientar su desempeño y alinear con la misión y visión de la municipalidad.

Tercera: A los jefes o supervisores de la gerencia de desarrollo social, se les recomienda promover la gestión con transparencia, de forma que los recursos que se utilizan cumplan con los objetivos institucionales.

Cuarta: A los jefes o supervisores de la gerencia de desarrollo social, se les recomienda mejorar la planificación de actividades sociales o culturales con la finalidad de atender las necesidades o requerimientos de la población.

Quinta: A los jefes o supervisores de la gerencia de desarrollo social, se les recomienda diseñar programas para mejorar la experiencia del empleado y así fortalecer el vínculo laboral y mejorar también su desempeño.

Referencias

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338.
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería*. Instituto de investigación de la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica.
- Álvarez, J. (2012). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Pacífico editorial.
- Amri Putri, R. (2018). Leadership Style and Interpersonal Communication of Employee Satisfaction and It's Effect on The Employee Performance. *JPBM (Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen)*, 4(3), 101-106.
<https://doi.org/10.17977/um003v4i32018p108>
- Andersson, R. (2018). Employee Communication Responsibility: Its Antecedents and Implications for Strategic. *Journal of Strategic Communication*, 13(1).
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2018.1547731>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. Netbiblo.
- Aristizábal Giraldo, M. E. (2015). *Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en Universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia* [Tesis doctoral, Universidad Pontificia Bolivariana].
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/2557>
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29. https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/validacion_cuestionarios.pdf
- Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Juan Carlos Martínez Coll.

- Ayala Quiñonez, M. T. (2017). *Habilidades directivas y gestión del conocimiento en el nivel de comunicación interna desde la percepción docente, Los Olivos, 2016* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/xmlui/handle/UCV/5185>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos* (1.^a ed.). Aedipe.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.^a ed.). Pearson Educación de Colombia, S.A. de C.V.
- Blanch Ribas, J. M., Espuny Tomas, M. J., & Martin Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales: Fundamentos*. Editorial UOC.
- Burgueño, J. M. (2016). *Comunicación institucional para periodistas: Manual práctico de comunicación y relaciones públicas*. Editorial UOC.
- Cáceres Limaco, K. V. (2018). *Competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional de la UGEL 02, Lima, 2017* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/xmlui/handle/UCV/19120>
- Cano Galleo, J. (2000). *Informe de la consultoría sobre la organización, funcionamiento y avances del SINDER*.
- Capriotti, P. (2006). Concepción e Importancia Actual de la Ciudadanía Corporativa. *Razón y Palabra*, 53. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520728013.pdf>
- Carrasco Campos, M. A. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16078>
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Castillo Serna, J. C. (2017). *Sistemas de información, control de la calidad y la imagen*

- institucional en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, 2016*
[Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/xmlui/handle/UCV/4386>
- CLAD. (2007). Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 39.
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533693007.pdf>
- Cortés Vargas, D. (2011). Aportes para el estudio de la identidad institucional universitaria: El caso de la UNAM. *Perfiles educativos*, 33(SPE), 78-90.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-26982011000500008&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Dorantes-Nova, J. A., Hernández-Mosqueda, J. S., & Tobón-Tobón, S. (2016). Juicio De Expertos Para La Validación De Un Instrumento De Medición Del Síndrome De Burnout En La Docencia. *Ra Ximhai*, 12(6), 327-346.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194023>
- FAO. (2014). *Results-based public management Tools for the design and implementation of public rural development programs with a project cycle approach. Module 3. Implementación and Monitoring*. <http://www.fao.org/3/a-i4013e.pdf>
- Ferrer Sánchez, L. E. W. (2019). *La Gestión Por Resultados En La Fiscalización Laboral De La Intendencia Regional La Libertad – Superintendencia Nacional De Fiscalización Laboral, 2017* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/xmlui/handle/UCV/30954>
- Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS* (Universidad de Valencia).
<http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>
- García López, R., & García Moreno, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo. Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco

Interamericano de Desarrollo.

Guzmán González, M. A., & Angulo Martínez, M. F. (2013). Comunicación interna, factor de éxito en procesos de cambio organizacional. *Repositorio Institucional UMNG*.

<http://hdl.handle.net/10654/3755>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Ibarra Alva, A. (2018). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las II.EE. del nivel secundario de la RED 09 de Puente Piedra-Lima-2014* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/9487>

INICAM. (2007). *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*. El Peruano.

<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>

Jurišová, V., & Ďurková, K. (2012). CSR communication and its impact on corporate image. *Review of Applied Socio- Economic Research*, 4(3).

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?resp](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?response-content-)

[onse-content-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArchitecture_a_career_option_for_women_R.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200110%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200110T141710Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=278a6a117cae7bceaafadb3a8daa889d639f8ddbeed0408407eec20f9807305a#page=147)

[disposition=inline% 3B% 20filename% 3DArchitecture_a_career_option_for_wome](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArchitecture_a_career_option_for_women_R.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200110%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200110T141710Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=278a6a117cae7bceaafadb3a8daa889d639f8ddbeed0408407eec20f9807305a#page=147)

[n_R.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArchitecture_a_career_option_for_women_R.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200110%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200110T141710Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=278a6a117cae7bceaafadb3a8daa889d639f8ddbeed0408407eec20f9807305a#page=147)

[Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A% 2F20200110% 2Fus-east-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArchitecture_a_career_option_for_women_R.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200110%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200110T141710Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=278a6a117cae7bceaafadb3a8daa889d639f8ddbeed0408407eec20f9807305a#page=147)

[1% 2Fs3% 2Faws4_request&X-Amz-Date=20200110T141710Z&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArchitecture_a_career_option_for_women_R.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200110%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200110T141710Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=278a6a117cae7bceaafadb3a8daa889d639f8ddbeed0408407eec20f9807305a#page=147)

[Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33306139/REASER4.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArchitecture_a_career_option_for_women_R.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200110%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200110T141710Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=278a6a117cae7bceaafadb3a8daa889d639f8ddbeed0408407eec20f9807305a#page=147)

Linjuan Men, R. (2014). *Building a Favorable Internal Reputation: The Effect of Authentic*

Leadership and Transparent Communication / Institute for Public Relations.

Institute For Public Relations. <https://instituteforpr.org/building-a-favorable-internal-reputation-the-effect-of-authentic-leadership-and-transparent-communication/>

LLamoca Ylla, A. W. (2018). *Gestión por Resultados del Tratamiento Penitenciario Lima 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21202>

López Lara, Y. (2006). *Diagnóstico de la imagen corporativa como factor de cambio en el proceso de desarrollo organizacional* [Tesis de maestría, Universidad

Iberoamericana]. <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014689/014689.pdf>

López, P., & Arévalo. (2010). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: De la administración de empresas a la gestión de organizaciones. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 75-93.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a05.pdf>

Marín Ramírez, D. C. (2015). *La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas* [Tesis doctoral, Universidad de Málaga].

<https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/11837>

MEF. (s. f.). *¿Qué es Presupuesto por Resultados (PpR)?* Recuperado 9 de noviembre de 2019, de <https://www.mef.gob.pe/en/presupuesto-por-resultados/ique-es-ppr?id=2122>

Melewar, T. C., Sarstedt, M., & Hallier, C. (2012). Corporate identity, image and reputation management: A further analysis. *Corporate Communications: An International Journal*, 17(1). <https://doi.org/10.1108/ccij.2012.16817aaa.002>

Milanesi, A. (2018). La gestión por resultados: Una revisión de la literatura y sus desafíos en América Latina. *Administración & Desarrollo*, 48(1).

- <https://www.researchgate.net/publication/325908693>
- MINAGRI. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.
<https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Mínguez, N. (1999). Identidad, imagen y reputación: Tres conceptos para gestionar la comunicación empresarial. *Zer: Revista de estudios de comunicación*, 7.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=826382>
- Mínguez, N. (2016). Un marco conceptual para la imagen corporativa. *ZER: Revista de Estudios de Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria*, 5(8).
<https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/17426>
- Núñez Alvarado, M. (2017). *Imagen corporativa y comunicación interna en la empresa Professionals On Line SAC 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7294>
- OECD. (2011). *Framework for Results-Based Public Sector Management and Country Cases*. <https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/Asia%20pacific%20cop%202011%20Framework%20for%20RBPSM%20and%20Country%20Cases.pdf>
- Ostos Cueva, E. (2016). Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región Lima. *Correspondencias & Análisis*, 79-98. <https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.05>
- Palomo Martínez, M. (2011). *Técnicas de comunicación en restauración* (1.^a ed.). Editorial Paraninfo.
- Palomo Martínez, M. (2017). *Técnicas de comunicación en restauración* (2.^a ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.
- PCM. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.
http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC870

5257B6E00749ED8/\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf

PCM. (2018). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública* [Normas Legales]. El Peruano.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>

Pineda, E., De Alvarado, E., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. (2.^a ed.). Organización Panamericana de la Salud.

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*.

<http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Ramon i Cortasa, M. del P. (2019). *Comunicación interna*. Diario oficial del Bicentenario. El Peruano. <http://elperuano.pe/noticia-comunicacion-interna-83396.aspx>

Rebeil Corella, M. A., & Ruiz Sandoval Reséndiz, C. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Plaza y Valdes.

Rodrich Portugal, R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: Una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista de comunicación*, 11, 212-234 <http://www.revistadecomunicacion.com/pdf/2012/Art212-234.pdf>
<http://www.revistadecomunicacion.com/pdf/2012/Art212-234.pdf>

Sánchez Herrera, J., & Pintado Blanco, T. (2018). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. ESIC Editorial.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=5758482>

Sebastiao, S., Zulato, G., & Trindade, A. (2017). Internal communication and organisational culture: The management interplay in the view of the Portuguese

- communication consultant. *Public Relations Review*.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.05.006>
- Shack, N., & Rivera, R. (2017). *Seis años de la gestión para resultados en el Perú (2007-2013)*. Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3265>
- Shee, P. S. B., & Abratt, R. (1989). A new approach to the corporate image management process. *Journal of Marketing Management*, 5(1), 63-76.
<https://doi.org/10.1080/0267257X.1989.9964088>
- Somacescu, S. M., & Barbu, C. M. (2017). On The Role And The Determinants Of Internal Organizational Communication. *Eurasian Journal of Business and Management*, 5(4), 1-11. <https://ideas.repec.org/a/ejn/ejbmr/v5y2017i4p1-11.html>
- Terkla, D. G., & Pagano, M. F. (1993). Understanding institutional image. *Research in Higher Education*, 34(1), 11-22. <https://doi.org/10.1007/BF00991860>
- Tessi, M. (s. f.). *Metodología de Gestión con Ingeniería de Comunicación Interna*.
<https://comunicacioninterna.com/bibliografia/>
- Torres Tello, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión municipal. Alternativas para el desarrollo*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf
- UNICEF. (2017). *Manual sobre la gestión basada en resultados. La labor conjunta en favor de la niñez*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- UNODC. (2018). *Results-based Management and the 2030 Agenda for Sustainable Development*.
https://www.unodc.org/documents/SDGs/UNODC_Handbook_on_Results_Based_Management.pdf

Vigil-De Gracia, P. (2018). *Metodología de la investigación clínica: Las 5 herramientas del investigador*. Createspace Independent Publishing Platform.

Zayas Agüero, P. M. (2011). *La comunicación interpersonal*. Verlag: EAE Editorial Academia Española.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019 Autor: Julia Rodas Cárdenas						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	TRATAMIENTO DE DATOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V1. Comunicación interna D1. Diversidad de canales D2. Distorsión de la comunicación D3. Comunicación en cascada V2. Gestión por resultados D1. Planificación orientada a resultados D2. Presupuesto por resultados D3. Gestión financiera pública D4. Gestión de programas y proyectos D5. Sistemas de seguimiento y control V3. Imagen institucional D1. Imagen esencial D2. Imagen contextual D3. Imagen factual D4. Imagen conceptual	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, transeccional o transversal NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional causal TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica POBLACIÓN 150 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad MUESTRA 109 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad TIPO DE MUESTREO Probabilístico aleatorio simple	INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE 1: Comunicación interna Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Adaptado por la investigadora de Núñez (2017) Año: 2019 Monitoreo: 15 min. Forma de administración: Individual INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE 2: Gestión por resultados Instrumento: Cuestionario Autor: Adaptado por la investigadora de LLamoca (2018) Año: 2019 Monitoreo: 15 min. Forma de administración: Individual INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE 1: Imagen institucional Instrumento: Cuestionario Autor: Adaptado por la investigadora de López (2006) Año: 2019 Monitoreo: 15 min. Forma de administración: individual	Los pasos o procedimiento a seguir son: 1.La codificación 2.La tabulación, y 3.El análisis e interpretación 4.Publicación DESCRIPTIVA: Se usó las frecuencias para describir el comportamiento o niveles de cada variable y sus dimensiones. INFERENCIAL: Entre los cálculos realizados, se encuentran: a. Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad. b. Coeficiente V de Aiken para medir la validez de contenido. c. Prueba de Normalidad para determinar si las muestras tienen distribución normal. d. Chi cuadrado y regresión ordinal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
1 ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?	1 Determinar la influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.	1 La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen esencial en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.				
2 ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?	2 Determinar la influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.	2 La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen contextual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.				
3 ¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?	3 Determinar la influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.	3 La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen factual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.				

4	¿Cómo influye la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019?	4	Determinar la influencia de la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.	4	La comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen conceptual en la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte, 2019.				
---	---	---	---	---	--	--	--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

Instrucciones: Estimado (a) trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la comunicación interna, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

① = Nunca	② = Casi nunca	③ = A veces	④ = Casi siempre	⑤ = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSION 1: Diversidad de canales		Escala
1	La comunicación generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los trabajadores hacia a los superiores.	① ② ③ ④ ⑤
2	Cuando ocurre algún inconveniente en el área donde me desempeño lo comunico a mi jefe inmediato.	① ② ③ ④ ⑤
3	Las decisiones que afecten a los trabajadores del área son comunicadas por el supervisor.	① ② ③ ④ ⑤
4	Son los jefes o superiores quienes difunden los comunicados con coherencia y credibilidad.	① ② ③ ④ ⑤
5	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre las diversas áreas de la comuna.	① ② ③ ④ ⑤
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	① ② ③ ④ ⑤
7	Mi superior inmediato, es quien me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	① ② ③ ④ ⑤
8	Usualmente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.	① ② ③ ④ ⑤
DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación		Escala
9	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	① ② ③ ④ ⑤
10	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo gestionarla, trabajo con la parte que entiendo y el resto la dejo a un lado.	① ② ③ ④ ⑤
11	Me cuesta comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	① ② ③ ④ ⑤
12	Cuando informo a mi superior inmediato me cuesta comunicar toda la información pertinente.	① ② ③ ④ ⑤
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	① ② ③ ④ ⑤
14	Es usual interpretar la información que proviene de los superiores.	① ② ③ ④ ⑤

15	Es usual recibir información a través de rumores o canales informales de comunicación.	1 2 3 4 5
16	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	1 2 3 4 5
DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada		Escala
17	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	1 2 3 4 5
18	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	1 2 3 4 5
19	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	1 2 3 4 5
20	Mis superiores me hacen sentir confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	1 2 3 4 5
21	Mis superiores toman en cuenta la opinión de todos los trabajadores para mejorar las actividades que realiza el área.	1 2 3 4 5
22	Mi jefe inmediato potencia la participación del equipo en la definición de objetivos y/o plan de trabajo.	1 2 3 4 5
23	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	1 2 3 4 5
24	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	1 2 3 4 5

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR RESULTADOS

Instrucciones: Estimado (a) trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión por resultados, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

① = Nunca	② = Casi nunca	③ = A veces	④ = Casi siempre	⑤ = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

	DIMENSIÓN 1: Planificación orientada a resultados	Escala
1	¿Las actividades programadas se establecen estimando resultados factibles?	① ② ③ ④ ⑤
2	¿Los resultados logrados en las diversas actividades programadas han originado mejoras en la gerencia?	① ② ③ ④ ⑤
3	¿Los cronogramas elaborados para las actividades programadas resultan ser adecuadas?	① ② ③ ④ ⑤
4	¿Los proyectos que se priorizan por sobre otros proyectos responden a las demandas sociales de la comuna?	① ② ③ ④ ⑤
5	¿Para la elaboración de planes operativos, se consideran los resultados anteriores?	① ② ③ ④ ⑤
	DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados	Escala
6	¿El Gerente de la unidad de Desarrollo Social de la comuna, identifica las actividades a ejecutar en función de las necesidades sociales del distrito?	① ② ③ ④ ⑤
7	¿El presupuesto asignado para cada actividad social, siempre es suficiente para el cumplimiento de las metas?	① ② ③ ④ ⑤
8	¿La programación presupuestaria del plan operativo tiene coherencia con la gestión de los recursos institucionales (humanos, tecnológicos, técnicos)?	① ② ③ ④ ⑤
9	¿Considera que la gestión, efectúa la rendición de cuentas con transparencia?	① ② ③ ④ ⑤
10	¿Cree que la forma de programar los presupuestos influye en los resultados?	① ② ③ ④ ⑤
	DIMENSIÓN 3: Gestión financiera	Escala
11	¿Las políticas contables se encuentran formalmente establecidas?	① ② ③ ④ ⑤
12	¿Los recursos que se han utilizado para las diversas actividades tienen su correspondencia con la propuesta financiera?	① ② ③ ④ ⑤
13	¿El sistema que usa la Municipalidad integra eficazmente la información presupuestaria y financiera?	① ② ③ ④ ⑤

14	¿Los informes que se publican demuestran con transparencia, la eficiencia de los gastos realizados?	1 2 3 4 5
15	¿Considera que la gestión comparte información financiera con transparencia?	1 2 3 4 5
DIMENSIÓN 4: Gestión de programas y proyectos		Escala
16	¿Los objetivos de los programas y proyectos están vinculados con las necesidades sociales de la comuna?	1 2 3 4 5
17	¿Los objetivos de los programas y proyectos, priorizan sus actividades en función de las necesidades sociales de la comuna?	1 2 3 4 5
18	¿Los programas y proyectos sociales que se realizan, incluyen objetivos de desarrollo social?	1 2 3 4 5
19	¿Los programas son gestionados adecuadamente?	1 2 3 4 5
20	¿Los responsables de la planificación de los programas y proyectos definen que trabajadores serán parte del grupo de trabajo?	1 2 3 4 5
DIMENSIÓN 4: Sistemas de seguimiento y evaluación		Escala
21	¿Los procesos de control y monitoreo de las actividades desarrolladas se realizan usando eficientemente los sistemas de información?	1 2 3 4 5
22	¿El control y monitoreo de las actividades evalúan el proceso en función de indicadores?	1 2 3 4 5
23	¿Las actividades programadas usualmente alcanzan los resultados esperados?	1 2 3 4 5
24	¿Evalúa y visualiza periódicamente el comportamiento de las actividades claves de la organización, y la gestión general con respecto al cumplimiento de sus metas?	1 2 3 4 5
25	¿Existen los mecanismos de evaluación de participación y desempeños tanto para el personal como para los encargados o jefes responsables de las actividades?	1 2 3 4 5

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 3

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

Instrucciones: Estimado (a) trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la imagen institucional, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

① = Nunca	② = Casi nunca	③ = A veces	④ = Casi siempre	⑤ = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: Imagen Esencial		Escala
1	¿Cuenta con una misión clara que le otorga sentido y dirección al trabajo?	① ② ③ ④ ⑤
2	¿El público interno evalúa el proceso de cumplimiento de la misión institución?	① ② ③ ④ ⑤
3	¿El público externo ha participado a través de sus representantes en la definición de la misión institucional?	① ② ③ ④ ⑤
4	¿Tiene una visión compartida de cómo será la institución en el futuro?	① ② ③ ④ ⑤
5	¿La visión genera entusiasmo y motivación entre los colaboradores?	① ② ③ ④ ⑤
6	¿Se desarrolla la visión que la institución debería ser y parecer ante el escenario de la modernización de la gestión pública?	① ② ③ ④ ⑤
DIMENSION 2: Imagen contextual		Escala
7	¿Se interesa por el bienestar social de sus colaboradores?	① ② ③ ④ ⑤
8	¿Realiza sus actividades en base a las necesidades y expectativas de la sociedad?	① ② ③ ④ ⑤
9	¿Coordina actividades con representantes de la sociedad civil?	① ② ③ ④ ⑤
10	¿Existe coordinaciones con instituciones públicas y privadas a fin de compartir información beneficiosa para ambas?	① ② ③ ④ ⑤
11	¿Utiliza los recursos presupuestales asignados con responsabilidad?	① ② ③ ④ ⑤
12	¿Las actividades de la institución se basan en un marco legal vigente?	① ② ③ ④ ⑤
DIMENSIÓN 3: Imagen factual		Escala
13	¿La información que brinda la institución aporta al desarrollo social de la región?	① ② ③ ④ ⑤
14	¿Se han realizado estudios en relación a la dinámica social de la región?	① ② ③ ④ ⑤

15	¿Es positiva la imagen de la institución frente a la sociedad?	1 2 3 4 5
16	¿Las políticas de la institución han contribuido en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores?	1 2 3 4 5
17	¿Existe confianza y cooperación entre directivos y colaboradores?	1 2 3 4 5
18	¿Contribuye con información relevante que contribuye a un crecimiento económico en la región?	1 2 3 4 5
DIMENSIÓN 4: Imagen conceptual		Escala
19	¿Participar en actividades de la sociedad civil?	1 2 3 4 5
20	¿He mejorado el prestigio de la institución en la sociedad civil?	1 2 3 4 5
21	¿Ha mejorado el prestigio de la institución en el ámbito social?	1 2 3 4 5
22	¿Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional?	1 2 3 4 5
23	¿Los fines comunes han ganado mayor espacio en la institución que los fines individuales?	1 2 3 4 5
24	Comprende la estructura organizacional, así como los roles que se desarrollan a consecuencia del cambio	1 2 3 4 5

ANEXO 5

BASE DE DATOS

	COMUNICACIÓN INTERNA																							
	DIVERSIDAD DE CANALES								DISTORSIÓN DE LA COMUNICACIÓN								COMUNICACIÓN EN CASCADA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	4	3	4	4	3	4	1	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	4	2	4	4	4	3
3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	2	4	5	4	4	4	4
4	1	5	4	5	3	3	4	2	1	1	4	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	4	4	4
5	2	4	4	4	3	4	5	3	2	3	5	5	3	2	3	2	4	3	5	4	5	3	3	3
6	2	5	3	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5
7	2	5	3	5	4	3	4	2	3	2	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
8	2	5	3	5	4	4	5	2	3	3	2	2	4	2	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5
9	3	5	3	5	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5
10	1	5	3	5	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5
11	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12	2	5	3	5	3	4	5	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4
13	2	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
14	2	5	3	5	3	4	5	4	2	2	2	5	3	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4
15	2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
16	2	5	3	5	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17	2	5	3	5	5	4	3	4	2	2	4	5	3	2	4	2	4	3	4	4	3	5	5	4
18	2	5	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	2	4	3	5	5	3	3	5	4
19	2	5	3	4	4	3	5	2	3	1	5	3	3	2	2	2	3	3	5	2	3	3	4	4
20	2	5	5	5	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	4	4	4	3
21	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	3	2	4	2	4	4	5	4	5	4	3	3
22	2	4	3	5	3	3	4	2	4	2	4	3	5	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4
23	2	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	5	5	4	4
24	2	5	4	5	3	4	5	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	5	5	5
25	2	5	4	4	4	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
26	2	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
27	2	5	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	3	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5
28	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4
29	3	5	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4
30	1	4	3	4	3	3	4	1	1	3	2	2	2	1	1	3	3	2	4	2	4	3	4	3
31	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
32	2	5	3	4	3	3	4	2	1	4	4	4	2	3	2	3	3	1	4	2	4	4	4	4
33	2	5	3	5	5	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
34	2	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	1	4	4	3	4	4	5	4	3
35	3	5	3	5	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4
36	3	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4
37	2	5	4	5	4	4	5	3	4	2	3	3	4	4	2	3	1	4	4	4	3	4	3	3
38	2	5	4	5	5	4	3	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4
39	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
40	2	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
41	2	4	5	4	4	4	4	2	3	2	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3
42	2	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	5	4	4	5	3	4
43	2	5	3	5	3	4	5	2	2	2	5	5	2	5	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4
44	2	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5
45	2	4	4	4	3	3	4	1	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4
46	2	5	4	4	4	3	4	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4
47	2	5	4	5	3	3	4	2	2	3	3	5	5	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4
48	2	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3
49	2	5	3	5	3	4	5	4	2	3	4	2	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5
50	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
51	3	5	4	5	4	3	4	2	1	2	3	2	4	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52	1	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
53	3	5	3	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4
54	1	5	5	5	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4
55	2	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4
56	2	5	5	5	4	5	4	3	2	4	4	3	5	2	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3
57	2	5	3	5	5	4	5	3	2	5	2	3	2	3	2	3	4	3	5	4	3	3	5	5
58	2	5	3	5	5	4	4	3	2	1	3	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	5
59	3	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	2	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4
60	2	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4

	COMUNICACIÓN INTERNA																							
	DIVERSIDAD DE CANALES								DISTORSIÓN DE LA COMUNICACIÓN								COMUNICACIÓN EN CASCADA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
61	2	5	4	5	3	3	5	2	2	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	5	4	4	5
62	1	4	3	4	4	3	4	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4
63	2	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4
64	2	5	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4
65	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	2	3	1	4	5	5	4	5	5	3	3
66	2	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	5	4	4	4	4	4
67	2	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5
68	1	5	3	5	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4
69	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4
70	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	2	5	4	3	5	5	4	4	3
71	2	5	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
72	2	5	5	4	4	3	4	2	2	4	2	4	2	1	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4
73	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4
74	2	5	5	5	3	3	4	2	1	3	2	2	4	2	2	1	4	5	4	3	4	4	4	4
75	2	5	3	4	3	4	4	3	3	2	5	3	5	2	3	1	4	3	5	4	4	4	3	4
76	2	5	3	5	3	4	5	3	2	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4
77	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	5
78	1	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
79	3	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
80	2	5	3	5	4	4	5	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
81	2	5	4	4	4	3	4	2	1	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4
82	3	5	3	5	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	3	5	5	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4
84	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4
85	3	5	3	5	4	4	5	4	2	1	3	3	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	5
86	2	4	3	4	3	3	4	1	1	4	3	2	3	3	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4
87	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	2	5	3	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
89	2	5	3	5	3	3	5	2	3	2	5	2	4	1	2	3	3	3	5	3	3	4	4	4
90	2	5	3	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	1	4	4	5	3	5	5	5	3	4	5
91	2	5	3	5	3	3	5	2	3	3	2	3	4	1	2	3	3	4	5	3	4	4	4	4
92	1	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	5	4	5	5	5	4
93	2	4	3	4	4	3	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3
94	3	5	3	5	3	3	4	2	1	1	3	3	4	3	2	2	4	4	5	3	4	4	4	5
95	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
96	2	5	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	5	5	4
97	2	5	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	5	4	4
98	2	5	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4
99	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
100	1	5	5	5	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	1	4	1	4	3	4	4	4	4
101	3	5	3	5	4	3	4	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4
102	2	5	3	5	3	3	5	2	2	2	4	3	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	4	4
103	2	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	2	3	2	4	5	4	4	4	3	4	4
104	2	5	3	3	4	3	3	2	3	1	2	4	2	1	3	2	4	4	3	3	3	5	4	4
105	2	5	4	5	4	4	5	4	3	3	2	5	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5
106	1	5	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4
107	2	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5
108	2	5	4	5	5	4	5	4	2	2	2	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4
109	2	5	5	4	3	4	5	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3

	GESTIÓN POR RESULTADOS																								
	PLANIFICACIÓN ORIENTADA A RESULTADOS					PRESUPUESTOS POR RESULTADOS					GESTIÓN FINANCIERA PÚBLICA					GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS					SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
1	5	3	5	3	1	5	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4
2	4	4	3	2	1	3	1	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3
3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	3	4	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
6	3	4	5	2	3	3	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	2	4	3
7	4	3	5	3	1	5	2	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4
9	4	5	5	5	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	3
10	3	3	4	2	2	2	1	4	2	3	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
11	5	4	3	5	2	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4
12	3	4	5	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5
13	3	5	5	4	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	3
14	4	3	5	3	2	5	3	1	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	2	5	3	5
15	3	5	4	4	3	5	4	1	3	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3
16	4	4	4	2	3	5	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3
17	4	5	3	4	1	4	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	2	4
18	3	4	5	4	2	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	2	3	4	3
19	3	5	3	2	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	5	4	4
21	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3
22	3	3	5	3	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	5
23	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3
24	4	4	3	3	3	5	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
25	5	5	3	2	1	5	2	1	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4
26	3	3	5	4	2	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	2	4	3	5
27	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	2	3
28	3	4	4	2	2	2	2	1	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4
29	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4
30	3	3	4	1	1	2	1	1	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4
31	5	3	5	3	3	4	3	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	5
32	4	4	5	2	3	4	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	2	5	4	3
33	3	5	3	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3
34	4	4	4	3	2	3	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3
35	4	5	5	4	1	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	4	3	5	3
36	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	5	2	4	3	3	4	4	2	4	3
37	3	3	3	3	1	5	2	1	3	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3
38	4	4	5	4	3	2	3	2	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3
39	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
40	3	4	5	4	3	5	4	2	5	5	4	3	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	3	5
41	3	4	4	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
42	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3
43	3	4	3	3	1	3	3	1	3	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3
44	4	4	4	4	3	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5
45	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3
46	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5
47	3	5	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3
48	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	2	3	3
49	5	3	5	4	1	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	4
50	4	3	4	4	3	5	3	2	3	5	4	3	5	4	4	4	2	3	5	5	5	3	2	3	5
51	5	4	3	4	3	4	4	2	3	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3
52	3	3	5	2	2	2	2	2	3	3	2	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	5	3	3
53	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5
54	4	4	3	2	2	2	1	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
55	5	3	3	4	2	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3
56	3	4	3	5	3	3	4	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5
57	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4
58	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4
59	5	3	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	4
60	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	2	4	4	5

	GESTIÓN POR RESULTADOS																								
	PLANIFICACIÓN ORIENTADA A RESULTADOS					PRESUPUESTOS POR RESULTADOS					GESTIÓN FINANCIERA PÚBLICA					GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS					SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
61	5	5	3	2	1	5	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3
62	3	3	4	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
63	5	4	3	4	1	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	5
64	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	4	4	4	3	4	2	4	3
65	5	3	5	4	2	5	3	1	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	3
66	4	3	5	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3
67	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3
68	4	3	3	2	2	2	1	4	5	3	2	3	2	4	4	5	2	3	3	3	4	3	4	3	3
69	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	2	4
70	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	2	4	5
71	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	3
72	4	4	5	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3
73	3	3	4	4	2	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
74	3	4	5	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	5	2	3	4	5
75	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
76	4	3	4	4	2	4	3	3	5	5	4	3	2	4	4	5	3	4	5	5	4	2	5	4	4
77	5	3	3	4	2	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4
78	3	4	3	2	2	3	2	2	5	3	2	3	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3
79	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3
80	4	4	3	3	3	3	3	1	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	2	4	4
81	4	3	5	3	1	4	2	1	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3
82	3	3	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	2	3	5	5	3	4	5	4	4
83	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4
84	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3
85	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	4
86	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
87	5	5	3	5	2	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	2	4
88	4	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	2	2	3	3
89	5	3	3	3	1	3	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4
90	4	3	5	4	3	4	4	2	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	2	4	4	5
91	5	5	3	3	1	3	2	1	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3
92	3	4	5	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
93	5	5	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4
94	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5
95	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
96	3	3	5	3	3	2	3	2	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
97	5	3	4	3	1	4	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3
98	3	3	5	3	2	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	3	3
99	5	4	5	5	2	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	2	4
100	3	4	4	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3
101	4	3	5	4	2	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4
102	4	4	3	2	3	4	2	2	5	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	5
103	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3
104	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
105	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	2	4
106	4	4	3	2	2	4	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
107	3	4	5	4	2	5	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3
108	4	4	4	4	3	5	3	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	3	5
109	5	5	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	2	3

	IMAGEN INSTITUCIONAL																							
	IMAGEN ESENCIAL						IMAGEN CONTEXTUAL						IMAGEN FACTUAL						IMAGEN CONCEPTUAL					
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24
1	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4
2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	5	4	4	3
3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5
4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4
6	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4
7	4	5	2	3	5	2	3	3	3	4	5	3	2	3	3	5	3	2	3	4	4	4	5	4
8	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	1	5	3	5	4	4	4	5	5
9	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3
10	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4
11	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	1	5	5	4	3	5
12	4	3	1	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	1	4	4	3	1	4	3	4	5	5
13	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
14	4	4	3	5	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5
15	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3
16	4	5	1	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	2	4	2	1	4	3	4	5	5
17	5	5	1	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	3	4	1	3	4	4	5	5	5
18	3	3	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3
19	3	3	2	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
20	4	4	2	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	1	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5
21	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	2	1	5	5	5	3	4	5	4	5	4
22	4	4	1	5	5	5	3	4	3	5	3	3	2	2	3	1	4	3	5	5	4	4	4	4
23	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3
24	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5
25	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4
26	5	4	2	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4
27	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4
28	4	4	1	3	4	2	3	3	3	5	5	3	3	2	2	5	4	2	5	3	3	4	5	5
29	3	5	2	5	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5
30	3	3	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	3	4	4	3	3
31	4	5	1	5	4	2	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5
32	3	4	1	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	1	1	4	4	2	4	4	4	5	4	3
33	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
34	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4
35	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4
36	5	5	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4	3	4	4	3	4
37	4	5	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	5	4	5	3
38	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	5	5
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4
41	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	5	3	4	4
42	4	4	2	4	3	2	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5
43	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4
44	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	3	4	5	4	5	5	4	4	5
45	3	4	1	4	3	3	3	3	2	4	5	5	5	4	2	2	3	4	1	4	5	4	3	4
46	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	2	5	4	4	4	2	3	3	5	4	3	5
47	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	2	2	3	3	5	3	1	4	3	4	5	5
48	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	1	1	3	3	4	4	4
49	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	2	5	4	4	3	5	5	5	3	5
50	5	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	1	4	4	3	4	5	5	3	5	3
51	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5
52	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4
53	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4
54	3	4	2	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
55	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4	4	4	5	3	4	4
56	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	3
57	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
58	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
59	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5
60	5	5	1	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	2	3	5	5	3	4	5	4	3	5	5

	IMAGEN INSTITUCIONAL																							
	IMAGEN ESENCIAL						IMAGEN CONTEXTUAL						IMAGEN FACTUAL						IMAGEN CONCEPTUAL					
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24
61	4	4	1	5	3	4	3	3	2	5	3	4	2	3	3	1	5	2	2	3	4	4	3	4
62	3	3	2	5	3	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	1	3	4	4	3	5	3
63	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
64	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	5	4	2	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	4
66	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
67	5	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	3	4	5	4	4	4	3
68	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	4	3	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3
70	5	3	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5
71	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	5	5
72	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4
73	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3
74	4	4	1	4	4	2	3	3	3	4	4	5	2	5	2	5	3	2	3	4	3	5	5	4
75	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
76	5	3	1	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4
77	5	5	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	5	5	4
78	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5
79	5	4	3	3	5	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	5	4	4	4	5	5
80	4	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	3	5	5	5
81	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	1	3	4	5	1	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	5	5	5
83	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4
84	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	4
85	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4
86	3	4	3	5	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4	5	4	3	4
87	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	5	3	4	4	4
88	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	1	1	4	4	5	4	5	5	4	5
89	3	5	2	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5
90	5	4	1	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3
91	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
92	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	1	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3
93	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4
94	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	1	2	5	2	2	4	4	5	4	5
95	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
96	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	5	1	3	4	2	1	4	3	5	5	5
97	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	2	2	4	1	5	3	2	4	3	5	5	5
98	4	5	1	4	3	3	3	3	2	4	5	4	3	3	4	2	4	2	2	5	3	5	3	4
99	4	5	2	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	1	4	5	3	5	4	3	4	4	5
100	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3
101	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	5	5	2	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5
102	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	5	3	5	4	4
104	4	4	1	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	2	5	2	4	4	3	5	5	4
105	5	4	2	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4
106	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	1	3	3	1	3	4	4	4	5
107	5	4	2	3	3	2	4	5	4	5	4	5	5	2	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5
108	5	3	1	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3
109	4	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5

ANEXO 6

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

	COMUNICACIÓN INTERNA																							
	DIVERSIDAD DE CANALES								DISTORSIÓN DE LA COMUNICACIÓN								COMUNICACIÓN EN CASCADA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
2	2	3	4	4	3	4	5	3	2	3	4	5	3	2	3	2	4	3	5	4	5	3	3	3
3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
4	2	5	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4
5	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	2	5	3	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4
6	2	3	3	5	3	3	4	2	4	2	4	3	5	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4
7	2	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	5	5	4	4
8	2	3	4	3	3	4	5	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5
9	2	3	3	5	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	2	4	2	5	3	4	5	4	4
10	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
11	3	5	5	5	4	5	4	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4
12	4	3	4	3	3	3	5	5	3	2	2	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4
13	2	5	4	3	4	3	5	4	4	2	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	3	4	4	3
14	3	5	4	2	4	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	5	5	3	5	4	4	4
15	3	4	3	4	3	5	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4
16	2	5	4	5	4	3	5	1	3	1	5	3	3	3	4	2	4	4	5	3	5	4	4	5
17	2	3	3	5	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3
18	2	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	5	4	4
19	2	3	3	5	3	3	3	4	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4
20	2	5	4	3	4	3	5	4	3	2	2	5	2	4	4	3	4	3	5	2	4	5	4	5
21	2	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	4	3	3
22	3	5	4	5	3	4	5	2	2	4	4	3	3	3	5	2	3	2	4	2	5	4	5	3
23	2	4	3	5	3	4	4	3	1	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	2	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	2	3	4	3	2	4	4	5	2	3	3	4	4
25	2	4	4	4	4	3	5	4	2	2	3	3	5	3	4	1	4	4	5	5	3	4	3	4
26	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
27	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
28	2	5	4	3	5	4	5	2	2	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4
29	2	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	5	3	2	3	1	5	3	3	4	5	4	4	4
30	2	4	3	5	3	4	5	2	2	2	3	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4

GESTIÓN POR RESULTADOS																								
PLANIFICACIÓN ORIENTADA A RESULTADOS					PRESUPUESTOS POR RESULTADOS					GESTIÓN FINANCIERA PÚBLICA					GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS					SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3
3	4	5	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
4	3	5	3	2	5	3	1	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	2	3	3	5
3	3	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	5
3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	5	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3
3	3	3	3	3	5	2	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	3	5	4
4	3	5	2	2	3	3	4	5	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5
3	4	4	4	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	3	5
3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3
4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	3
3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
4	3	5	2	2	5	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3
3	4	3	3	3	4	2	1	3	5	4	3	2	4	4	3	2	4	5	5	4	2	3	3	3
4	5	4	4	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4
4	3	3	3	2	5	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	4
3	3	5	2	2	5	4	1	3	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3
4	3	5	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5
4	4	3	4	3	5	2	2	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	5	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	3	2	3	5
5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	2	2	5	2	2	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3

IMAGEN INSTITUCIONAL																							
IMAGEN ESENCIAL						IMAGEN CONTEXTUAL						IMAGEN FACTUAL						IMAGEN CONCEPTUAL					
M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24
3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	1	3	3	4	5	4	5	5	5	4
5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4
4	5	1	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	1	2	5	3	1	5	3	4	5	5
4	4	3	5	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	3	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	4	4	4
3	5	2	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5
3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3
3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	5	1	3	3	3	4	5	5	4	4	4
3	3	5	3	2	5	4	5	2	3	4	4	4	1	1	2	3	3	2	4	5	5	5	3
4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4
4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	5	1	3	4	5	5	5	4
3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	3	4	4	4	5
3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	2	4	2	2	5	5	3	5	5
3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	5	5	4	5	2	5	4	5	3	5	4	3	5	5
4	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	4	2	3	2	1	4	5	5	4	5
5	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4
4	4	3	3	2	5	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	5	5	5	5	4
3	4	4	3	2	3	3	5	3	4	3	5	4	1	2	3	4	2	4	4	4	4	5	4
5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4
4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3
4	4	2	3	2	2	3	5	3	4	3	4	5	3	1	2	4	4	2	5	3	5	3	4
4	5	4	5	4	3	5	5	2	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	2	4	5	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	2	2	5	1	4	5	5	3	4	5
4	3	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5

ANEXO 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de evaluación de la comunicación interna

OBJETIVO:

Medir la comunicación interna

VARIABLE QUE EVALUA:

Comunicación interna

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


Prado Lopez Hugo

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto 	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------



Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Diversidad de canales								
1	La comunicación generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los trabajadores hacia a los superiores.	✓		✓		✓		
2	Cuando ocurre algún inconveniente en el área donde me desempeño lo comunico a mi jefe inmediato.	✓		✓		✓		
3	Las decisiones que afectan a los trabajadores del área son comunicadas por el supervisor.	✓		✓		✓		
4	Son los jefes o superiores quienes difunden los comunicados con coherencia y credibilidad.	✓		✓		✓		
5	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre las diversas áreas de la comuna.	✓		✓		✓		
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Mi superior inmediato, es quien me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Usualmente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación								
9	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	✓		✓		✓		
10	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo gestionarla, trabajo con la parte que entiendo y el resto la dejo a un lado.	✓		✓		✓		
11	Me cuesta comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	✓		✓		✓		

12	Quando informo a mi superior inmediato me cuesta comunicar toda la información pertinente.	✓		✓		✓		✓		
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	✓		✓		✓		✓		
14	Es usual interpretar la información que proviene de los superiores.	✓		✓		✓		✓		
15	Es usual recibir información a través de rumores o canales informales de comunicación.	✓		✓		✓		✓		
16	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Quando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓		✓		✓		✓		
18	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓		
19	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		✓		
20	Mis superiores me hacen sentir confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
21	Mis superiores toman en cuenta la opinión de todos los trabajadores para mejorar las actividades que realiza el área.	✓		✓		✓		✓		
22	Mi jefe inmediato potencia la participación del equipo en la definición de objetivos y/o plan de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
23	Quando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓		✓		✓		✓		
24	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

De: hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. *Dr. Mg. Ricardo López Herys*

DNI: *49313069*

Especialidad del validador:

Letrado

23 de noviembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la comunicación interna

OBJETIVO:

Medir la comunicación interna

VARIABLE QUE EVALUA:

Comunicación interna

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Meindez Vergaray Juan

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Psicología

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	---	-------	------	----------


Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diversidad de canales							
1	La comunicación generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los trabajadores hacia a los superiores.	✓		✓		✓		
2	Cuando ocurre algún inconveniente en el área donde me desempeño lo comunico a mi jefe inmediato.	✓		✓		✓		
3	Las decisiones que afectan a los trabajadores del área son comunicadas por el supervisor.	✓		✓		✓		
4	Son los jefes o superiores quienes difunden los comunicados con coherencia y credibilidad.	✓		✓		✓		
5	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre las diversas áreas de la comuna.	✓		✓		✓		
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Mi superior inmediato, es quien me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Usualmente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación							
9	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	✓		✓		✓		
10	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo gestionarla, trabajo con la parte que entiendo y el resto la dejo a un lado.	✓		✓		✓		
11	Me cuesta comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	✓		✓		✓		

12	Cuando informo a mi superior inmediato me cuesta comunicar toda la información pertinente.	✓		✓		✓		✓		
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	✓		✓		✓		✓		
14	Es usual interpretar la información que proviene de los superiores.	✓		✓		✓		✓		
15	Es usual recibir información a través de rumores o canales informales de comunicación.	✓		✓		✓		✓		
16	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada									
17	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓		
19	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		✓		
20	Mis superiores me hacen sentir confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
21	Mis superiores toman en cuenta la opinión de todos los trabajadores para mejorar las actividades que realiza el área.	✓		✓		✓		✓		
22	Mi jefe inmediato potencia la participación del equipo en la definición de objetivos y/o plan de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
23	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓		✓		✓		✓		
24	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mgs Dr. Juan W. Andy Cerro Paray

DNI: 092600211

Especialidad del validador:

Me. T. G. S. / G. S.

23 de noviembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Jenry Salazar Garces

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la comunicación interna

OBJETIVO:

Medir la comunicación interna

VARIABLE QUE EVALUA:

Comunicación interna

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Salazar Garces Jerry

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------

Firma del evaluador

Dr. JERRY SALAZAR GARCES
Gerente General
IIFP LUMINUS DEI

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diversidad de canales							
1	La comunicación generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los trabajadores hacia a los superiores.	✓		✓		✓		
2	Cuando ocurre algún inconveniente en el área donde me desempeño lo comunico a mi jefe inmediato.	✓		✓		✓		
3	Las decisiones que afecten a los trabajadores del área son comunicadas por el supervisor.	✓		✓		✓		
4	Son los jefes o superiores quienes difunden los comunicados con coherencia y credibilidad.	✓		✓		✓		
5	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre las diversas áreas de la comuna.	✓		✓		✓		
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Mi superior inmediato, es quien me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Usualmente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación							
9	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	✓		✓		✓		
10	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo gestionarla, trabajo con la parte que entiendo y el resto la dejo a un lado.	✓		✓		✓		
11	Me cuesta comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	✓		✓		✓		

12	Cuando informo a mi superior inmediato me cuesta comunicar toda la información pertinente.	✓		✓		✓		
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	✓		✓		✓		
14	Es usual interpretar la información que proviene de los superiores.	✓		✓		✓		
15	Es usual recibir información a través de rumores o canales informales de comunicación.	✓		✓		✓		
16	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada							
17	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓	Si	No	Si	No	Si	No
18	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓
19	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		✓
20	Mis superiores me hacen sentir confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		✓
21	Mis superiores toman en cuenta la opinión de todos los trabajadores para mejorar las actividades que realiza el área.	✓		✓		✓		✓
22	Mi jefe inmediato potencia la participación del equipo en la definición de objetivos y/o plan de trabajo.	✓		✓		✓		✓
23	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓		✓		✓		✓
24	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: Salazar Garces, Henry

DNI: 02294821

Especialidad del validador:

Metodología

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

23 de noviembre del 2019



Dr. HENRY SALAZAR GARCES
Gerente General
IITP LUMINUS DET

Firma del Experto Informante.

ANEXO 8

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la gestión por resultados

OBJETIVO:

Medir la gestión por resultados

VARIABLE QUE EVALUA:

Gestión por resultados

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


Prado Lopez Hugo

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------


Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diversidad de canales							
1	La comunicación generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los trabajadores hacia a los superiores.	✓		✓		✓		
2	Cuando ocurre algún inconveniente en el área donde me desempeño lo comunico a mi jefe inmediato.	✓		✓		✓		
3	Las decisiones que afectan a los trabajadores del área son comunicadas por el supervisor.	✓		✓		✓		
4	Son los jefes o superiores quienes difunden los comunicados con coherencia y credibilidad.	✓		✓		✓		
5	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre las diversas áreas de la comuna.	✓		✓		✓		
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Mi superior inmediato, es quien me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Usualmente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	✓		✓		✓		
10	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo gestionarla, trabajo con la parte que entiendo y el resto la dejo a un lado.	✓		✓		✓		
11	Me cuesta comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	✓		✓		✓		

12	Cuando informo a mi superior inmediato me cuesta comunicar toda la información pertinente.	✓		✓		✓		✓	
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	✓		✓		✓		✓	
14	Es usual interpretar la información que proviene de los superiores.	✓		✓		✓		✓	
15	Es usual recibir información a través de rumores o canales informales de comunicación.	✓		✓		✓		✓	
16	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓		✓		✓		✓	
18	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓	
19	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		✓	
20	Mis superiores me hacen sentir confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
21	Mis superiores toman en cuenta la opinión de todos los trabajadores para mejorar las actividades que realiza el área.	✓		✓		✓		✓	
22	Mi jefe inmediato potencia la participación del equipo en la definición de objetivos y/o plan de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
23	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓		✓		✓		✓	
24	Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y me responde.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

De: hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador: *70000 Lopez Hugo Ricardo*

DNI: *43313069*

Especialidad del validador:

Letrado

23 de noviembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la gestión por resultados

OBJETIVO:

Medir la gestión por resultados

VARIABLE QUE EVALUA:

Gestión por resultados

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Mérida Vergaray Tur

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Psicología

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------


Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación orientada a resultados								
1	¿Las actividades programadas se establecen estimando resultados factibles?	✓		✓		✓		
2	¿Los resultados logrados en las diversas actividades programadas han originado mejoras en la gerencia?	✓		✓		✓		
3	¿Los cronogramas elaborados para las actividades programadas resultan ser adecuadas?	✓		✓		✓		
4	¿Los proyectos que se priorizan por sobre otros proyectos responden a las demandas sociales de la comuna?	✓		✓		✓		
5	¿Para la elaboración de planes operativos, se consideran los resultados anteriores?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados								
6	¿El Gerente de la unidad de Desarrollo Social de la comuna, identifica las actividades a ejecutar en función de las necesidades sociales del distrito?	✓		✓		✓		
7	¿El presupuesto asignado para cada actividad social, siempre es suficiente para el cumplimiento de las metas?	✓		✓		✓		
8	¿La programación presupuestaria del plan operativo tiene coherencia con la gestión de los recursos institucionales (humanos, tecnológicos, técnicos)?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que la gestión, efectúa la rendición de cuentas con transparencia?	✓		✓		✓		
10	¿Cree que la forma de programar los presupuestos influye en los resultados?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Gestión financiera pública								
11	¿Las políticas contables se encuentran formalmente establecidas?	✓		✓		✓		

12	¿Los recursos que se han utilizado para las diversas actividades tienen su correspondencia con la propuesta financiera?	✓			✓			✓		
13	¿El sistema que usa la Municipalidad integra eficazmente la información presupuestaria y financiera?	✓			✓			✓		
14	¿Los informes que se publican demuestran con transparencia, la eficiencia de los gastos realizados?	✓			✓			✓		
15	¿Considera que la gestión comparte información financiera con transparencia?	✓			✓			✓		
	DIMENSIÓN 4: Gestión de programas y proyectos									
16	¿Los objetivos de los programas y proyectos están vinculados con las necesidades sociales de la comuna?	✓			✓			✓		
17	¿Los objetivos de los programas y proyectos, priorizan sus actividades en función de las necesidades sociales de la comuna?	✓			✓			✓		
18	¿Los programas y proyectos sociales que se realizan, incluyen objetivos de desarrollo social?	✓			✓			✓		
19	¿Los programas son gestionados adecuadamente?	✓			✓			✓		
20	¿Los responsables de la planificación de los programas y proyectos definen que trabajadores serán parte del grupo de trabajo?	✓			✓			✓		
	DIMENSIÓN 5: Sistema de seguimiento y evaluación									
21	¿Los procesos de control y monitoreo de las actividades desarrolladas se realizan usando eficientemente los sistemas de información?	✓			✓			✓		
22	¿El control y monitoreo de las actividades evalúan el proceso en función de indicadores?	✓			✓			✓		
23	¿Las actividades programadas usualmente alcanzan los resultados esperados?	✓			✓			✓		

24	¿Evalúa y visualiza periódicamente el comportamiento de las actividades claves de la organización, y la gestión general con respecto al cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓
25	¿Existen los mecanismos de evaluación de participación y desempeños tanto para el personal como para los encargados o jefes responsables de las actividades?	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: *Dr. Juan Carlos K. Gallego*

DNI: *22200221*

Especialidad del validador:

Psicólogo

23 de noviembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exácto y directo

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Jenry Salazar Garces

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la gestión por resultados

OBJETIVO:

Medir la gestión por resultados

VARIABLE QUE EVALUA:

Gestión por resultados

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

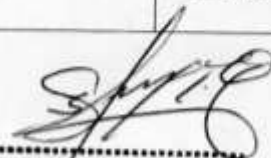
Salazar Garces Jerry

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------


Dr. JERRY SALAZAR GARCES
Gerente General
IIPP LUMINUS DEI

Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación orientada a resultados								
1	¿Las actividades programadas se establecen estimando resultados factibles?	✓		✓		✓		
2	¿Los resultados logrados en las diversas actividades programadas han originado mejoras en la gerencia?	✓		✓		✓		
3	¿Los cronogramas elaborados para las actividades programadas resultan ser adecuadas?	✓		✓		✓		
4	¿Los proyectos que se priorizan por sobre otros proyectos responden a las demandas sociales de la comuna?	✓		✓		✓		
5	¿Para la elaboración de planes operativos, se consideran los resultados anteriores?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados								
6	¿El Gerente de la unidad de Desarrollo Social de la comuna, identifica las actividades a ejecutar en función de las necesidades sociales del distrito?	✓		✓		✓		
7	¿El presupuesto asignado para cada actividad social, siempre es suficiente para el cumplimiento de las metas?	✓		✓		✓		
8	¿La programación presupuestaria del plan operativo tiene coherencia con la gestión de los recursos institucionales (humanos, tecnológicos, técnicos)?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que la gestión, efectúa la rendición de cuentas con transparencia?	✓		✓		✓		
10	¿Cree que la forma de programar los presupuestos influye en los resultados?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Gestión financiera pública								
11	¿Las políticas contables se encuentran formalmente establecidas?	✓		✓		✓		

12	¿Los recursos que se han utilizado para las diversas actividades tienen su correspondencia con la propuesta financiera?	✓		✓		✓		✓				
13	¿El sistema que usa la Municipalidad integra eficazmente la información presupuestaria y financiera?	✓		✓		✓		✓				
14	¿Los informes que se publican demuestran con transparencia, la eficiencia de los gastos realizados?	✓		✓		✓		✓				
15	¿Considera que la gestión comparte información financiera con transparencia?	✓		✓		✓		✓				
	DIMENSIÓN 4: Gestión de programas y proyectos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los objetivos de los programas y proyectos están vinculados con las necesidades sociales de la comuna?	✓		✓		✓		✓				
17	¿Los objetivos de los programas y proyectos, priorizan sus actividades en función de las necesidades sociales de la comuna?	✓		✓		✓		✓				
18	¿Los programas y proyectos sociales que se realizan, incluyen objetivos de desarrollo social?	✓		✓		✓		✓				
19	¿Los programas son gestionados adecuadamente?	✓		✓		✓		✓				
20	¿Los responsables de la planificación de los programas y proyectos definen que trabajadores serán parte del grupo de trabajo?	✓		✓		✓		✓				
	DIMENSIÓN 5: Sistema de seguimiento y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Los procesos de control y monitoreo de las actividades desarrolladas se realizan usando eficientemente los sistemas de información?	✓		✓		✓		✓		✓		
22	¿El control y monitoreo de las actividades evalúan el proceso en función de indicadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
23	¿Las actividades programadas usualmente alcanzan los resultados esperados?	✓		✓		✓		✓		✓		

24	¿Evalúa y visualiza periódicamente el comportamiento de las actividades claves de la organización, y la gestión general con respecto al cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓	
25	¿Existen los mecanismos de evaluación de participación y desempeños tanto para el personal como para los encargados o jefes responsables de las actividades?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable M** Aplicable después de corregir **I I** No aplicable **I I**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: **S. Salazar Garces Jerry**

DNI: **0.2.7.94.8.2.1**

Especialidad del validador:

Metodólogo

23 de noviembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Dr. JERRY SALAZAR GARCES
 Gerente General
 IEP LUMINUS DEL

Firma del Experto Informante.

ANEXO 9

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la imagen institucional

OBJETIVO:

Medir la imagen institucional

VARIABLE QUE EVALUA:

Imagen institucional

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Prado Lopez Hugo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto α	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	---------------	-------	------	----------


Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		DIMENSIÓN 1: Imagen esencial						
1	¿Cuenta con una misión clara que le otorga sentido y dirección al trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿El público interno evalúa el proceso de cumplimiento de la misión institución?	✓		✓		✓		
3	¿El público externo ha participado a través de sus representantes en la definición de la misión institucional?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene una visión compartida de cómo será la institución en el futuro?	✓		✓		✓		
5	¿La visión genera entusiasmo y motivación entre los colaboradores?	✓		✓		✓		
6	¿Se desarrolla la visión que la institución debería ser y parecer ante el escenario de la modernización de la gestión pública?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Imagen contextual		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se interesa por el bienestar social de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
8	¿Realiza sus actividades en base a las necesidades y expectativas de la sociedad?	✓		✓		✓		
9	¿Coordina actividades con representantes de la sociedad civil?	✓		✓		✓		
10	¿Existe coordinaciones con instituciones públicas y privadas a fin de compartir información beneficiosa para ambas?	✓		✓		✓		
11	¿Utiliza los recursos presupuestales asignados con responsabilidad?	✓		✓		✓		
12	¿Las actividades de la institución se basan en un marco legal vigente?	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: Imagen factual					
13	¿La información que brinda la institución aporta al desarrollo social de la región?	Si	No	Si	No	No
14	¿Se han realizado estudios en relación a la dinámica social de la región?	✓		✓		
15	¿Es positiva la imagen de la institución frente a la sociedad?	✓		✓		
16	¿Las políticas de la institución han contribuido en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores?	✓		✓		
17	¿Existe confianza y cooperación entre directivos y colaboradores?	✓		✓		
18	¿Contribuye con información relevante que contribuye a un crecimiento económico en la región?	✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Imagen conceptual	Si	No	Si	No	No
19	¿Participar en actividades de la sociedad civil?	✓		✓		
20	¿He mejorado el prestigio de la institución en la sociedad civil?	✓		✓		
21	¿Ha mejorado el prestigio de la institución en el ámbito social?	✓		✓		
22	¿Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional?	✓		✓		
23	¿Los fines comunes han ganado mayor espacio en la institución que los fines individuales?	✓		✓		
24	Comprende la estructura organizacional, así como los roles que se desarrollan a consecuencia del cambio	✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: *Diego López Hurtado*

DNI: *49913069*

Especialidad del validador:

Veterinario

23 de noviembre del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recorro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la imagen institucional

OBJETIVO:

Medir la imagen institucional

VARIABLE QUE EVALUA:

Imagen institucional

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Mé-de Vergaray Juan

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Dr o - Psicología

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------


Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
	DIMENSIÓN 1: Imagen esencial		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuenta con una misión clara que le otorga sentido y dirección al trabajo?		✓		✓		✓			
2	¿El público interno evalúa el proceso de cumplimiento de la misión institucional?		✓		✓		✓			
3	¿El público externo ha participado a través de sus representantes en la definición de la misión institucional?		✓		✓		✓			
4	¿Tiene una visión compartida de cómo será la institución en el futuro?		✓		✓		✓			
5	¿La visión genera entusiasmo y motivación entre los colaboradores?		✓		✓		✓			
6	¿Se desarrolla la visión que la institución debería ser y parecer ante el escenario de la modernización de la gestión pública?		✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: Imagen contextual										
7	¿Se interesa por el bienestar social de sus colaboradores?		✓		✓		✓			
8	¿Realiza sus actividades en base a las necesidades y expectativas de la sociedad?		✓		✓		✓			
9	¿Coordina actividades con representantes de la sociedad civil?		✓		✓		✓			
10	¿Existe coordinaciones con instituciones públicas y privadas a fin de compartir información beneficiosa para ambas?		✓		✓		✓			
11	¿Utiliza los recursos presupuestales asignados con responsabilidad?		✓		✓		✓			
12	¿Las actividades de la institución se basan en un marco legal vigente?		✓		✓		✓			

	DIMENSIÓN 3: Imagen factual									
13	¿La información que brinda la institución aporta al desarrollo social de la región?	✓		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se han realizado estudios en relación a la dinámica social de la región?	✓		✓		✓		✓		
15	¿Es positiva la imagen de la institución frente a la sociedad?	✓		✓		✓		✓		
16	¿Las políticas de la institución han contribuido en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores?	✓		✓		✓		✓		
17	¿Existe confianza y cooperación entre directivos y colaboradores?	✓		✓		✓		✓		
18	¿Contribuye con información relevante que contribuye a un crecimiento económico en la región?	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Imagen conceptual									
19	¿Participar en actividades de la sociedad civil?	✓		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿He mejorado el prestigio de la institución en la sociedad civil?	✓		✓		✓		✓		
21	¿Ha mejorado el prestigio de la institución en el ámbito social?	✓		✓		✓		✓		
22	¿Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional?	✓		✓		✓		✓		
23	¿Los fines comunes han ganado mayor espacio en la institución que los fines individuales?	✓		✓		✓		✓		
24	Comprende la estructura organizacional, así como los roles que se desarrollan a consecuencia del cambio	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐
Apellidos y nombres del juez validador. D/Mg: Nendez Vergaray, Juan
DNI: 092200211

Especialidad del validador:

Intelectual

23 de noviembre del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Jenry Salazar Garces

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, sede de San Juan de Lurigancho, requiero validar mi instrumento con el cual demuestre la información necesaria para poder desarrollar mi investigación. El título del proyecto de investigación es: **COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019** y siendo imprescindible contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de la validez de contenido de la escala.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Julia Rodas Cardenas
DNI 41852842

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la imagen institucional

OBJETIVO:

Medir la imagen institucional

VARIABLE QUE EVALUA:

Imagen institucional

DIRIDO A:

Trabajadores o empleados del área administrativa de una municipalidad.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

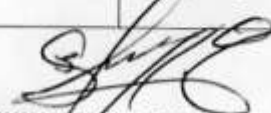
Salazar Garces Jerry

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------


Dr. JERRY SALAZAR GARCES
Gerente General
IIFP LUMINUS DEI

Firma del evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems						Sugerencias			
	DIMENSIÓN 1: Imagen esencial									
	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³					
	Si	No	Si	No	Si	No				
1	✓		✓		✓					
2	✓		✓		✓					
3	✓		✓		✓					
4	✓		✓		✓					
5	✓		✓		✓					
6	✓		✓		✓					
DIMENSIÓN 2: Imagen contextual										
7	✓	No	Si	No	Si	No				
8	✓		✓		✓					
9	✓		✓		✓					
10	✓		✓		✓					
11	✓		✓		✓					
12	✓		✓		✓					

DIMENSIÓN 3: Imagen factual									
13	¿La información que brinda la institución aporta al desarrollo social de la región?	✓		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Se han realizado estudios en relación a la dinámica social de la región?	✓		Si	No	✓		✓	
15	¿Es positiva la imagen de la institución frente a la sociedad?	✓		Si	No	✓		✓	
16	¿Las políticas de la institución han contribuido en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores?	✓		Si	No	✓		✓	
17	¿Existe confianza y cooperación entre directivos y colaboradores?	✓		Si	No	✓		✓	
18	¿Contribuye con información relevante que contribuye a un crecimiento económico en la región?	✓		Si	No	✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Imagen conceptual									
19	¿Participar en actividades de la sociedad civil?	✓		Si	No	✓		Si	No
20	¿He mejorado el prestigio de la institución en la sociedad civil?	✓		Si	No	✓		✓	
21	¿Ha mejorado el prestigio de la institución en el ámbito social?	✓		Si	No	✓		✓	
22	¿Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional?	✓		Si	No	✓		✓	
23	¿Los fines comunes han ganado mayor espacio en la institución que los fines individuales?	✓		Si	No	✓		✓	
24	Comprende la estructura organizacional, así como los roles que se desarrollan a consecuencia del cambio	✓		Si	No	✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Salazar Garces, Henry


DNI: 02794821

Especialidad del validador:

Metodólogo

23 de noviembre del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Dr. HENRY SALAZAR GARCES
Gerente General
IIEP LUMINUS DE

Firma del Experto Informante.

ANEXO 10

CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA

El que suscribe, Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, ubicada en la calle 09 de Junio 100, Puente Piedra,

HACE CONSTAR:

Que, la Sra. RODAS CARDENAS, JULIA, con DNI. N° 41852842, estudiante de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis). Realizó la aplicación de la encuesta sobre "Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen Institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad de Lima Norte, 2019" a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social, brindándole así el permiso y las facilidades necesarias.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

San Juan de Lurigancho, 3 de enero del 2020



Sello y firma

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA


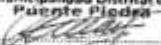
El que suscribe, Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, ubicada en la calle 09 de Junio 100, Puente Piedra.

HACE CONSTAR:

Que, la Sra. RODAS CARDENAS, JULIA, con DNI N° 41852842, estudiante de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis). Realizó la aplicación de la encuesta sobre "Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen Institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad de Lima Norte, 2019" a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social, brindándole así el permiso y las facilidades necesarias.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

San Juan de Lurigancho, 3 de enero del 2020

 **Municipalidad Distrital de
Puente Piedra**

Abog. César Nazario Guzmán
Gerente de Desarrollo Social

Sello y firma

ANEXO 11

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad, 2019

2. AUTOR

Mtra. Julia Rodas Cardenas

Juliaasesores@gmail.com

Estudiante del doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

Esta investigación, se ha planteado con la finalidad de conocer o establecer la influencia de la comunicación interna y de la gestión por resultados en la imagen institucional de la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte.

Con este fin, el abordaje metodológico empleado, se ha ajustado al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y cuyo corte es transversal y de nivel correlacional. La población de estudio, se ha compuesto por 150 trabajadores que forman parte de la Gerencia de Desarrollo Social y la muestra determinada asumida mediante poblaciones finitas fue de 109 trabajadores; y su muestreo fue probabilístico aleatorio simple. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, estos se elaboraron tomando en cuenta la escala Likert con cinco opciones.

En cuanto a los resultados obtenidos, se ha revelado que existe influencia entre la comunicación interna y la gestión por resultados en la imagen institucional en una Municipalidad de Lima Norte al haberse obtenido un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y R^2 de Nagelkerke = 21,4%.

4. PALABRAS CLAVE

Comunicación interna, gestión por resultados, imagen institucional.

5. ABSTRACT

This research has been proposed with the purpose of knowing or establishing the influence of internal communication and management by results in the institutional image of the Social Development Management of a Municipality of North Lima.

To this end, the methodological approach used has been adjusted to the quantitative approach, of non-experimental design and whose section is transversal and correlational level. The study population was made up of 150 workers who are part of the Social Development Department and the determined sample assumed through finite populations was 109 workers; and its sampling was simple random probabilistic. As for the data collection instruments, these were developed taking into account the Likert scale with five options.

Regarding the results obtained, it has been revealed that there is influence between internal communication and management by results in the institutional image in a Municipality of North Lima.

6. KEYWORDS

Internal communication, results management, institutional image

7. RESUMO

Esta pesquisa foi proposta com o objetivo de conhecer ou estabelecer a influência da comunicação e gestão interna por resultados na imagem institucional da Gestão do Desenvolvimento Social de um município do norte de Lima.

Para tanto, a abordagem metodológica utilizada foi ajustada à abordagem quantitativa, desenho não experimental e cuja seção é transversal e correlacional. A população do estudo foi composta por 150 trabalhadores que fazem parte da Gestão do Desenvolvimento Social e a amostra determinada assumida por populações finitas foi de 109 trabalhadores; e sua amostragem foi probabilística aleatória simples. Quanto aos instrumentos de coleta de dados, estes foram desenvolvidos considerando a escala Likert com cinco opções.

Quanto aos resultados obtidos, foi revelado que há influência entre comunicação interna e gestão por resultados na imagem institucional de um município do norte de Lima.

8. PALAVRAS CHAVE

Comunicação interna, gerenciamento de resultados, imagem institucional.

9. INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores problemas que la sociedad, la organización y las personas tienen es la falta de confianza. Según la encuesta internacional realizada en 2017 por el Barómetro de Confianza Edelman existe una preocupación por que las instituciones tienen una grave credibilidad institucional. En este estudio se revelo, que los empleados tienen mayor credibilidad que los directivos (Sánchez y Pintado, 2018).

Los problemas de confianza están relacionados con la comunicación, la gestión por resultados y la imagen institucional. Según Rebeil y Ruiz (1998) la comunicación es vital para resolver problemas, para hacer participar a la sociedad y tomar buenas decisiones. Sin embargo, la comunicación es deficiente. Para De Castro (citado por Ostos, 2016) el problema de una buena comunicación radica en el hecho de que el personal cree falsamente que compartir información los desfavorece frente a los demás, provocando así la distorsión en la comunicación generando rumores y creando climas negativos.

Si bien es cierto, que los países americanos se han adaptado a los cambios y han empezado a implementar dentro de sus políticas de gestión, la gestión basada en resultados, han conllevado a usar los sistemas de información, planificar y evaluar los resultados en base a mediciones; obstante medir no implica desempeño (Milanesi, 2018).

Son diversos los problemas que tiene una municipalidad, son muchos los problemas derivados de una ineficiencia de la gestión pública, de una falta de capacidad para cumplir necesidades de organización territorial, salubridad, y demás servicios. La

problemática de gestión pública promueve demoras en atenciones sociales y la población cada vez más se siente insatisfecha (Torres, 2005).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática en su informe sobre indicadores de gestión municipal del 2017 en referencia con el desarrollo social se han revelado las siguientes cifras: el 42,5% de las municipalidades del país han logrado implementar el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, por otro lado, en lo que se refiere a los casos relacionados con la violencia en menores de edad las municipalidades a través de sus defensorías han logrado atender a 14 587 casos. Otros resultados a nivel nacional, revelan que el 37,10% de los municipios ponen como servicio a la población las bibliotecas municipales. En cuanto a la infraestructura deportiva a nivel nacional, se ha revelado que 8 de cada 10 municipios cuentan con la administración de algún tipo de infraestructura (INEI, 2017).

En la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lima Norte, se ha observado que la información relacionada con las actividades que realizan las dos subgerencias no es tratada adecuadamente o en forma oportuna; en muchos casos carece de precisión. Por otro lado, cuando se realizan actividades de desarrollo social como son eventos deportivos, culturales, sociales, la gestión de los mismos no se realiza con suficiente tiempo, la coordinación entre las partes interesadas es deficiente, el cumplimiento de obligaciones de todas las partes está condicionada al factor económico, sin embargo, es la comunicación la primera condicionante para tener una mejor gestión de las actividades de la Gerencia de Desarrollo Social.

10. METODOLOGIA

El abordaje metodológico de esta investigación tiene como enfoque al nivel cuantitativo de diseño no experimental y de nivel explicativo. La población considerada para este estudio se ha compuesto de 150 trabajadores que pertenecen a la Gerencia de Desarrollo Social de una Municipalidad de Lima Norte y la muestra fue de 109 trabajadores, habiéndose utilizado muestreo probabilístico aleatorio simple. A quienes se les aplico tres cuestionarios para evaluar las variables de

estudio: comunicación interna, gestión por resultados y la imagen institucional a través de una escala Likert de cinco opciones.

11. RESULTADOS

Como resultados del análisis inferencial, se encuentra el siguiente resultado descrito en la tabla siguiente:

Tabla

Determinación de ajuste entre la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen institucional

Modelo	Logaritmo de la verisimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intercepción	32,997			
Final	13,983	18,994	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

Se visualiza que el p valor = 0,000 ($p < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna. Eso quiere decir que existe dependencia entre las dos variables independientes (comunicación interna y gestión por resultados) y la variable dependiente (imagen institucional), por lo tanto, la comunicación interna y la gestión por resultados influyen en la imagen institucional.

Tabla

Análisis del Pseudo R cuadrado

Método	Valor
Cox y Snell	0,160
Nagelkerke	0,214
McFadden	0,126

Función de enlace: Logit.

Interpretación.

El R^2 Nagelkerke, comprueba la eficacia predictiva cuya probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es del 63,70%, lo que explica que existe un 36,3% restante que no está incluida en el modelo y que puede ser explicado por otras variables.

12. DISCUSIONES

Al haber si analizadas inferencialmente los resultados obtenidos según las hipótesis planteadas, se ha comprobado que existe influencia de la comunicación interna y de la gestión por resultados en la imagen institucional. Al respecto, estos resultados guardan relación con lo manifestado por Cáceres (2018) quien en su investigación encontró que la gestión por resultados en una institución educativa influye de forma significativa en la imagen institucional. Ramón (2019) también ha señalado que existe una gran influencia de la comunicación interna, ya que comunicar eficientemente mejora el desarrollo de toda actividad dentro de una empresa. De igual modo, Ayala (2017) ha señalado que también es necesario de un buen liderazgo que motive al personal y que pueda ser capaz de reducir en el personal aquello que distorsiona la comunicación.

Por lo que respecta a las hipótesis específicas, también se ha comprobado que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen institucional, en la imagen factual, en la imagen conceptual, en la imagen contextual y en la imagen esencial de la empresa. Mínguez que es el principal autor de la imagen institucional ha señalado que es importante el desarrollo de la imagen esencial que es una actividad interna de reconocimiento de la visión y misión de la empresa. Linjuan (2014) ha manifestado que la comunicación eficiente e informar al personal correctamente sobre la misión, visión, valores influye en mejorar la imagen esencial.

13. CONCLUSIONES

Primera: Se ha comprobado la hipótesis general al haberse obtenido un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y R^2 Nagelkerke igual a 0,214, mediante el cual se determinó que

existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen institucional.

Segunda: Se ha comprobado la hipótesis específica 1 al haberse obtenido un p valor = 0,008 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,115, mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, y la gestión por resultados en la imagen esencial.

Tercera: Se ha comprobado la específica 2 al haberse obtenido un p valor = 0,017 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,105 mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen contextual.

Cuarta: Se ha comprobado la específica 3 al haberse obtenido un p valor = 0,000 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,252 mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen factual.


Quinta: Se ha comprobado la específica 4 al haberse obtenido un p valor = 0,018 ($p < 0,05$) y R2 Nagelkerke igual a 0,149 mediante el cual se determinó que existe influencia de la comunicación interna, la gestión por resultados en la imagen conceptual.

14. REFERENCIAS

- Andersson, R. (2018). Employee Communication Responsibility: Its Antecedents and Implications for Strategic. *Journal of Strategic Communication*, 13(1). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2018.1547731>
- Ayala Quiñonez, M. T. (2017). Habilidades directivas y gestión del conocimiento en el nivel de comunicación interna desde la percepción docente, Los Olivos, 2016 [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/xmlui/handle/UCV/5185>

- Berceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos (1.a ed.). Aedipe.
- Burgueño, J. M. (2016). Comunicación institucional para periodistas: Manual práctico de comunicación y relaciones públicas. Editorial UOC.
- Cáceres Limaco, K. V. (2018). Competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional de la UGEL 02, Lima, 2017 [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/xmlui/handle/UCV/19120>
- Capriotti, P. (2006). Concepción e Importancia Actual de la Ciudadanía Corporativa. Razón y Palabra, 53. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520728013.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Linjuan Men, R. (2014). Building a Favorable Internal Reputation: The Effect of Authentic Leadership and Transparent Communication | Institute for Public Relations. Institute For Public Relations. <https://instituteforpr.org/building-a-favorable-internal-reputation-the-effect-of-authentic-leadership-and-transparent-communication/>
- Mínguez, N. (1999). Identidad, imagen y reputación: Tres conceptos para gestionar la comunicación empresarial. Zer: Revista de estudios de comunicación, 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=826382>
- Mínguez, N. (2016). Un marco conceptual para la imagen corporativa. ZER: Revista de Estudios de Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria, 5(8). <https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/17426>
- Ostos Cueva, E. (2016). Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región Lima. Correspondencias & Análisis, 79-98. <https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.05>

Ramon i Cortasa, M. del P. (2019). Comunicación interna. Diario oficial del Bicentenario. El Peruano. <http://elperuano.pe/noticia-comunicacion-interna-83396.aspx>

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 11-01-2020 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Hugo Ricardo Prado Lopez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, revisor de la tesis titulada **"Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen Institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad de Lima Norte, 2019"**, de la estudiante Julia Rodas Cardenas, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 04 de febrero de 2020


.....
Firma

Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez

DNI: 43313069

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo Rodas Cardenas Julia, identificado con DNI No 41852842, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen Institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad de Lima Norte, 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

DNI: 41852842

18 de enero del 2020

aboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
-------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen
Institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una
Municipalidad de Lima Norte, 2019



TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mra. Julia Rojas Cárdenas
OCCID - ID 0006-000-7673-0962

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López
OCCID - ID 0006-000-1040-3517



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Gobierno

LIMA-PERÚ

2020



Hugo R. Prado López
Dr. Ciencias de la Educación
Mg. Administración
Asesor

Resumen de coincidencias

23 %

<		>
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 % >
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
4	cybertesis.unmam.edu... Fuente de Internet	1 % >
5	comunicacionestrategi... Fuente de Internet	<1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
7	documents.mrx Fuente de Internet	<1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RODAS CARDENAS JULIA

INFORME TÍTULADO:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA NORTE, 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: 15




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN